

Všeobecné obchodní podmínky pro nákup zboží, služeb a digitálního obsahu

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) jsou sepsány v souladu s ustanoveními § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) a upravují práva a povinnosti při uzavírání smlouvy s prodávajícím / poskytovatelem služeb a digitálního obsahu:

Provozovatel (prodávající zboží, poskytovatelka služeb a digitálního obsahu):

Hana Šmídová

místem podnikání: Poštovní 6, 261 01 Příbram – Zdaboř
IČO: 86986350
podnikatelka zapsaná v živnostenském rejstříku
neplátce DPH
telefon: +420 737 121 258
e-mail: a-kresba@seznam.cz
(dále jen „Poskytovatelka“)

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují vzájemná práv a povinnosti fyzické osoby, která uzavírá smlouvu o poskytování služeb nebo smlouvu o poskytování digitálního obsahu mimo svou podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo fyzické či právnické osoby v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen pro tyto subjekty označení: „**zákazník**“) prostřednictvím webových stránek a-kresba.cz a dalších internetových služeb a projektů uvedené Poskytovatelky (společně dále jen „webové stránky“).
2. Tyto všeobecné obchodní podmínky vymezují práva a povinnosti mezi Poskytovatelkou a zákazníkem, které doplňují uzavíranou smlouvu, a jsou pro tento smluvní vztah závazné.
3. Ustanovení těchto obchodních podmínek jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování digitálního obsahu nebo smlouvy o poskytování služeb (které při objednání živých akcí mají charakter smlouvy o využití volného času); princip jejich uzavření je popsán níže. Odchylná ujednání ve smlouvě o poskytování digitálního obsahu nebo smlouvě o poskytování služeb mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.
4. Zákazník při smluvním vztahu s Poskytovatelkou souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy.

II. Objednávka a uzavření smlouvy

1. Smluvní vztah (uzavření smlouvy o poskytování digitálního obsahu a/nebo uzavření smlouvy o poskytování služeb) mezi Poskytovatelkou a jejími zákazníky vzniká potvrzením doručené objednávky, která je poskytovatelem zaslána zákazníkovi na jeho emailovou adresu, nesjednají-li smluvní strany jinak.

2. Uvede-li zákazník v objednávce své IČO a fakturační údaje, a tedy zamýšlí využít služby či produkty Poskytovatelky v rámci své podnikatelské činnosti, nebude na něj pohlíženo v rámci smluvního vztahu jako na spotřebitele a jeho smluvní vztah s Poskytovatelkou bude posuzován jako smluvní vztah dvou podnikajících osob; pokud zákazník své IČO neuvedené, má se za to, že je v postavení spotřebitele a na vztah s Poskytovatelkou se uplatní ujednání z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
3. Webové stránky Poskytovatelky obsahují seznam a popis nabízených služeb a digitálního obsahu (společně dále jen „produkty“) včetně uvedení ceny jednotlivých produktů a případně zvláštních podmínek pro jejich využití.
4. Pro objednání zákazník provede příslušnou volbu na webových stránkách a vyplní objednávkový formulář, svůj nákup stvrdí příslušným tlačítkem s vyjádřením souhlasu s nákupem a s upozorněním na povinnost platby. Poskytovatelka si vyhrazuje právo sjednat individuálně jiný způsob objednání (např. v rámci domluvy prostřednictvím elektronické komunikace), vždy však potvrdí zákaznickou objednávku e-mailem či jinou zprávou prostřednictvím elektronické komunikace.
5. Objednávkový formulář na webových stránkách Poskytovatelky obsahuje zejména informace o objednávaném produktu a povinné údaje k vyplnění pro účely uzavření smlouvy a fakturace, jakož i případné další důležité informace k produktům a platbě.
6. Poskytovatelka bez zbytečného odkladu po obdržení objednávky zákazníkovi potvrdí přijetí objednávky, obvykle e-mailem, na e-mailovou adresu zákazníka.
7. Poskytovatelka není povinna přijmout objednávku a uzavřít smlouvu se zákazníkem. Tato výhrada se sjednává zejména pro osoby, které podstatným způsobem porušily práva či oprávněné zájmy Poskytovatelky, jí spřízněných osob či tyto obchodní podmínky, případně u osob, které jsou v konkurenčním postavení k Poskytovatelce či kde má Poskytovatelka oprávněné podezření, že by využití produktů Poskytovatelky mohlo vést k poškození jména či podnikání Poskytovatelky.
8. Poskytovatelka si vyhrazuje právo, že služby a produkty, prezentované v rámci jí poskytovaných internetových služeb, nemusí být vždy dostupné (například časově omezené kurzy apod.).

III. Cena a platební podmínky

1. Zákazník získává přístup k produktům po zaplacení plné stanovené ceny, není-li v objednávkovém formuláři či u popisu služby či produktu stanoveno jinak.
2. V rámci objednávkového formuláře je uvedena cena služby či produktu a způsob a forma jejich úhrady. V případě hrazení ceny na základě faktury či proforma faktury se stanovuje lhůta splatnosti v délce trvání 10 dnů. Poskytovatelka je oprávněna lhůtu splatnosti měnit s tím, že zákazník tuto informaci obdrží nejpozději v potvrzení své objednávky.
3. Daňový doklad – fakturu Poskytovatelka zašle v elektronické podobě na e-mailovou adresu zákazníka.

4. V případě, že ze strany zákazníka nedojde k úhradě ceny ani do 5 dnů po její splatnosti, jedná se o podstatné porušení smluvních povinností zákazníka a Poskytovatelka je oprávněna od smlouvy odstoupit, s tím, že se smlouva se od počátku ruší.
5. Způsob platby si zákazník vybere či je stanoven při vyplňování objednávkového formuláře. Platba je úspěšně dokončena zobrazením potvrzující zprávy. V případě neúspěšné úhrady je zákazník informován zprávou zobrazenou na platební stránce.
6. Způsoby platby mohou být napojeny na platební bránu externího dodavatele, který poskytuje technologii bezpečného zpracovávání online plateb.
7. V případě, umožní-li Poskytovatelka úhradu některých svých produktů ve splátkách, je zákazník povinen uhradit celou cenu sjednaného produktu (vč. případného navýšení ceny z titulu poskytnutých splátek), a to i v případě, pokud se sám z důvodů okolností na své straně rozhodne produkt v celém rozsahu nevyužít či využití produktu sám ukončí předčasně. Jestliže zákazník přestane hradit sjednané splátky, je Poskytovatelka oprávněna odeprít mu přístup k produktu zakoupenému na splátky (a to včetně bonusů, které se k zakoupenému produktu vztahovaly), a to až do úhrady celé sjednané ceny produktu. V souladu s ustanoveními občanského zákoníku se v případě prodlení, byť s jednotlivou splátkou, se stává splatnou cena celého produktu a Poskytovatelka je oprávněna žádat ji k úhradě.

IV. Dodací podmínky pro produkty

1. Služby a digitální obsah

(i) Individuální konzultace a kurzy

Toto ujednání platí pro všechny druhy individuálních online, telefonických či živých konzultací a kurzů v tzv. režimu 1:1, a to i pro konzultace nebo kurzy, které jsou součástí balíčků služeb. Poskytovatelka sjedná se zákazníkem v rámci domluvy nebo prostřednictvím rezervačního systému stanoví k výběru zákazníka termíny pro tento typ produktů. Před konáním sezení nebo konzultace je možné nejpozději ve lhůtě 48 hodin před touto událostí požádat o změnu termínu ze zvlášť závažných důvodů na straně zákazníka (např. nemoc apod.). Tuto možnost lze využít pouze jednou v rámci daného produktu či služby (či balíčku), jinak termín bez náhrady propadá a Poskytovatelce vzniká nárok na úhradu celé ceny, a to z důvodů závazné rezervace termínu pro zákazníka. V případech zvláštního zřetele hodných je možné požádat o individuální domluvu, právo na změnu však nevzniká automaticky. Poskytovatelka upozorňuje zákazníky, že tento typ produktu má charakter události na využití volného času a je vyloučeno odstoupení od smlouvy v souladu s čl. V. těchto obchodních podmínek.

(ii) Skupinové osobní akce (tzv. živé kurzy a další živá setkání)

Skupinová osobní setkávání typu „živé kurzy“, „živé semináře“ a podobné akce, budou dodány dle podmínek uvedených v popisu služby na webu. Poskytovatelka pro tento typ akcí stanovuje tyto storno podmínky: do 14 dnů včetně před konáním akce je možné se z akce omluvit a Poskytovatelka vrátí zákazníkovi 100% zaplacené částky. Během 13–3 dnů včetně před konáním z akce je možné se omluvit a Poskytovatelka vrátí zákazníkovi 50% zaplacené částky. 2 a méně dnů před konáním akce není možné se omluvit a celá zaplacená částka propadá jako storno poplatek ve prospěch Poskytovatelky (a v případě, neuhradil-li zákazník celou částku, je povinen ji doplatit i v případě jeho neúčasti na akci). V případě tohoto typu produktu není možné požádat o změnu termínu z důvodů na straně zákazníka a v případě neúčasti uhrazená cena či její část propadá. Poskytovatelka si vyhrazuje právo zrušit tento typ produktu (celý či jeho část, jako např. jedno setkání z řady) při nižším počtu přihlášených zákazníků či zásahu vyšší moci. V takovém případě bude Poskytovatelka zákazníky včas informovat, jakož i o přijatém řešení (změna termínu, vrácení ceny apod.). Poskytovatelka upozorňuje zákazníky, že tento typ produktu má charakter události na využití volného času a je vyloučeno odstoupení od smlouvy v souladu s čl. V. těchto obchodních podmínek.

Uvedené storno podmínky v tomto článku se neuplatní pro akce typu „Výcvik“ (Art-konstelace, případně další), kdy po závazném objednání Výcviku je možnost storna vyloučena.

(iii) Skupinové online akce (webináře apod.)

Skupinové online konzultace a setkávání pro skupinu účastníků budou dodány dle podmínek uvedených v popisu služby na webu. V případě skupinových online akcí není možné požádat o změnu termínu z důvodů na straně zákazníka a v případě neúčasti uhrazená cena či její část propadá. Poskytovatelka si vyhrazuje právo zrušit online skupinovou akci (celou či její část jako např. jednu lekci nebo setkání) při nižším počtu přihlášených zákazníků či zásahu vyšší moci. V takovém případě bude Poskytovatelka zákazníky včas informovat, jakož i o přijatém řešení (změna termínu, vrácení ceny apod.). V případě online skupinových programů, které mají charakter události na využití volného času, je vyloučeno odstoupení od smlouvy v souladu s čl. V. těchto obchodních podmínek.

(iv) On-line kurzy

Při koupi on-line kurzu může být Poskytovatelkou zákazníkovi po uhrazení ceny vytvořen uživatelský účet, nebo je kurz šířen jiným způsobem (např. e-mailová forma apod.). Způsob šíření kurzu sdělí Poskytovatelka zákazníkovi předem. Je-li to s ohledem na návaznost obsahu efektivní, budou jednotlivé lekce zpřístupňovány postupně, dle harmonogramu stanoveného Poskytovatelkou.

(v) Materiály ke stažení či zhlédnutí

V případě produktů, které se stahují z webového prostředí (pdf materiály, audio nahrávky, záznamy webinářů a další audiovizuální záznamy apod.) nebo které je možné zhlédnout ze záznamu, zašle Poskytovatelka zákazníkům odkazy či další přístupové údaje, na jejichž základě jim bude umožněno si zakoupený produkt stáhnout či zhlédnout. Podmínkou k zaslání takovýchto odkazů či přístupových údajů je plná úhrada ceny takového produktu či splnění jiných podmínek stanovených Poskytovatelkou (např. zadání osobních údajů do formuláře apod.).

2. Zboží

- i) Přejednost vlastnictví ke zboží přechází až po úplné úhradě kupní ceny, do té doby se sjednává výhrada přechodu vlastnictví a zboží do úplné úhrady kupní ceny zůstává vlastnictvím Poskytovatelky. V případě zboží zhotovovaného na zakázku (a to i v případě, že je toto plnění součástí jiné služby) je zákazník povinen k úhradě sjednané ceny daného produktu v okamžiku potvrzení objednávky, a to z důvodu rezervace času a zahájení výroby zboží pro zákazníka na míru dle jeho požadavků.
- ii) Společně s kupní cenou je zákazník povinen zaplatit Poskytovatelce také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Zákazník je povinen také uhradit dopravu zboží. O výši ceny dopravy a případně dalších nákladů spojených s balením a dodáním zboží Poskytovatelka informuje prostřednictvím svých stránek či objednávkového formuláře.
- iii) Poskytovatelka může umožnit volbu dopravy zboží, případně stanoví jediného dopravce zboží. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.
- iv) Je-li Poskytovatelka podle kupní smlouvy povinná dodat zboží na místo určené zákazníkem v objednávce, je zákazník povinen převzít zboží při dodání.
- v) V případě, že je z důvodů na straně zákazníka nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je zákazník povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.
- vi) Při převzetí zboží od přepravce je zákazník povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí zákazník zásilku od přepravce převzít.

3. Balíčky služeb a produktů

Poskytovatelka výslovně stanovuje, že v případě zakoupení „balíčku“ či jinak sestaveného produktu se v případě vyčerpání všech součástí z důvodů na straně zákazníka uhrazené prostředky za tyto součásti balíčku nevrací; cena je stanovena za balíček, nikoliv za jeho (vyčerpané) části. Poskytovatelka je rovněž oprávněna stanovit lhůtu či období, kdy je možné produkty zahrnuté v balíčku čerpat. Po zmeškání termínu či lhůty právo dočerpat produkty z balíčku či žádat náhradní plnění bez náhrady propadá.

4. Společná pravidla

i) V případě, že Poskytovatelka pro čerpání některých služeb vytvoří pro své zákazníky uživatelské účty, je zákazník v takovém případě povinen dodržovat mlčenlivost o přístupových údajích ke svému uživatelskému účtu a neumožnit jejich použití třetím osobám. Porušení této povinnosti se považuje za zvlášť závažné porušení smluvních povinností s právem Poskytovatelky od této smlouvy z důvodu porušení uvedené povinnosti odstoupit a odepřít takovému zákazníkovi další poskytování produktů a služeb. V takovém případě nemá zákazník nárok na vrácení zaplacené ceny. Zákazník se dále zavazuje udržovat údaje uvedené v uživatelském účtu aktuální a pravdivé

ii) Poskytovatelka si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z účasti v online kurzu, workshopu, dále vč. účasti ve skupinách Poskytovatelky, či z online skupinových setkání, webinářů, živých kurzů a dalších živých akcí apod., pokud zákazník narušuje fungování skupiny, průběh akce či setkání (např. nevhodným chováním, urážením Poskytovatelky, ostatních účastníků apod.). V případě vyloučení z důvodů uvedených v tomto odstavci se jedná o podstatné porušení smluvních povinností zákazníkem a Poskytovatelce vzniká právo odstoupit od smlouvy a odepřít takovému zákazníkovi další poskytování produktů a služeb. V takovém případě nemá zákazník nárok na vrácení zaplacené ceny. Žádné z akcí pořádaných Poskytovatelkou není možné účastnit se pod vlivem alkoholu nebo dalších návykových látek. V takovém případě je Poskytovatelka oprávněna účastníka bezodkladně vyloučit a zákazník nemá nárok na vrácení zaplacené ceny.

iii) Poskytovatelka si vyhrazuje právo poskytovat produkty pouze po dobu stanovenou v popisu konkrétní služby či produktu, kdy uvedená doba plyne od zaplacení ceny za daný produkt zákazníkem. V případě okolností na straně Poskytovatelky, které spočívají v potřebě prodloužit poskytování doby objednané služby, je Poskytovatelka oprávněna dobu poskytované služby prodloužit. Nestanoví-li Poskytovatelka jinak, je k digitálnímu obsahu a dalším materiálům, které jsou součástí poskytovaných služeb, umožněn přístup po dobu 12 měsíců ode dne uzavření smlouvy.

iv) Těmito obchodními podmínkami se řídí také právní poměry mezi Poskytovatelkou a zákazníkem, pokud poskytovatel poskytne digitální obsah za osobní údaje namísto odměny, tzv. „magnet“ (a poskytovatel poskytnuté osobní údaje zpracovává i pro jiné účely než poskytnutí digitálního obsahu nebo splnění svých zákonných povinností).

v) Poskytovatelka zpřístupní zákazníkovi zakoupený digitální obsah v nejnovější verzi dostupné v době uzavření smlouvy o poskytování digitálního obsahu se zákazníkem. Nebude-li v popisu produktu

stanoveno jinak, Poskytovatelka neposkytuje aktualizace zakoupeného digitálního obsahu, s výjimkou aktualizací, které jsou nezbytné k tomu, aby byl digitální obsah bez vad po celou dobu trvání smlouvy.

vi) Digitální obsah dodávaný Poskytovatelkou je ve zcela standardních, běžně dostupných formátech (v případě materiálů ke stažení obvykle ve formě pdf, nahrávky ve formě mp3 či mp4, videa jsou šířena obvykle prostřednictvím platformy youtube či obdobné, pro online setkání Poskytovatelka využívá Zoom či jiné obdobné platformy). Pro užití digitálního obsahu postačuje zákazníkům standardní vybavení (hardware s připojením na internet podporující uvedené technologie; formáty digitálního obsahu poskytované Poskytovatelkou nevyžadují pořízení zvláštního hardwarového či softwarového vybavení). Poskytovatelka neodpovídá za to, že zákazníkovi nebude digitální obsah či přístup k online lekcím nedostupný z technických důvodů či z důvodů internetového připojení či obdobných okolností na straně zákazníka a není povinna mu z tohoto důvodu poskytovat jakoukoliv kompenzaci.

vii) Zákazník je prostřednictvím těchto podmínek předem v rámci smluvního vztahu s Poskytovatelkou upozorněn (pokud svůj souhlas předem výslovně neodepře, na což má právo), že v případě, bude-li součástí zakoupené služby či produktu skupinová online lekce či online workshop, probíhající prostřednictvím digitální platformy (Zoom apod.), může Poskytovatelka z takovéto lekce či workshopu pořídit záznam a ten použít pro své další účely vč. jeho šíření prostřednictvím sítě internet či emailu v rámci svých podnikatelských aktivit. Na takový případ bude vždy zákazník předem upozorněn. Toto ustanovení se nedotýká osobních individuálních služeb, kdy je záznam pořizován toliko pro osobní potřebu zákazníka.

viii) Zákazník bere na vědomí, že skutečnosti, které se prostřednictvím služeb Poskytovatelky dozvěděl o produktech, službách a dalších obchodních záležitostech Poskytovatelky a / nebo třetích osob (dalších zákazníků Poskytovatelky), které nejsou běžně známe a dostupné, podléhají povinnosti mlčenlivosti a zákazník není oprávněn je jakkoli šířit.

V. Odstoupení od smlouvy

1. Zákazník je oprávněn od smlouvy uzavřené s Poskytovatelkou odstoupit, stanoví-li tak uzavřená smlouva, tyto obchodní podmínky nebo příslušná ustanovení občanského zákoníku. Obecně má zákazník v postavení spotřebitele u smluv uzavřených distančním způsobem dle § 1829 NOZ právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dní ode dne uzavření smlouvy. Toto právo je u zákazníka v postavení podnikatele vyloučeno.

2. Upozornění na výjimku odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku u digitálního obsahu pro spotřebitele: není-li u konkrétního produktu typu digitální obsah stanoveno jinak, poskytovatelka informuje zákazníka prostřednictvím svých stránek a zákazník výslovně uděluje prostřednictvím možností na stránkách Poskytovatelky souhlas, že je mu digitální obsah zpřístupněn bezodkladně po zaplacení kupní ceny. V takovém případě pak zákazník ztrácí právo na odstoupení od smlouvy ve 14 denní lhůtě od uzavření smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu. Z důvodu těchto okolností hodných zvláštního zřetele je u digitálního obsahu nabízených prostřednictvím stránek či dalších internetových služeb Poskytovatelky vyloučena možnost odstoupit v uvedené lhůtě do 14 dnů od smlouvy uzavřené způsobem na dálku a požadovat vrácení celé uhrazené ceny.

3. Zákazník v postavení spotřebitele je oprávněn od smlouvy na poskytnutí digitálního obsahu uzavřené způsobem na dálku odstoupit v případě, nedodá-li Poskytovatelka digitální produkt bezodkladně po jeho zaplacení nebo v dodatečné lhůtě stanovené zákazníkem (pokud není výslovně v popisu produktu stanoveno pozdější datum dodání). Zákazník může od smlouvy odstoupit bez dodatečné lhůty jen v případě, že je z prohlášení poskytovatele nebo z okolností zjevné, že poskytovatel digitální obsah neposkytne anebo vyplývá-li z ujednání stran nebo z okolností při uzavření smlouvy, že je plnění v určeném čase nezbytné. Výslovně se však stanovuje, že toto ujednání se nepoužije v případě tzv. předprodejů a dalších případů, kdy je stanoveno pozdější datum dodání plnění.

4. Sjednání živých akcí stanovených v určitém termínu a na určité období se považuje za smlouvu o využití volného času a odstoupení od smlouvy spotřebitelem je v souladu s ust. 1837 občanského zákoníku vyloučeno.

5. Zákazník v postavení spotřebitele není oprávněn odstoupit od kupní smlouvy v případě zboží, které má být vyrobeno podle požadavků zákazníka nebo přizpůsobeno jeho osobním potřebám (například zboží opatřené na přání zákazníka osobním věnováním apod.); pro tyto účely Poskytovatelka u některého druhu zboží (osobní obrazy) poskytuje předem náhled ke schválení.

6. Zákazník odpovídá za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se kupující seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je Poskytovatel oprávněn jednostranně započíst proti nároku zákazníka na vrácení kupní ceny.

7. Je-li společně s jakýmkoliv produktem poskytnut zákazníkovi dárek, je darovací smlouva mezi Poskytovatelem a zákazníkem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a zákazník je povinen spolu se zbožím Poskytovateli vrátit i poskytnutý dárek.

8. Odstoupení zákazník může zaslat Poskytovatelce e-mailem na adresu uvedenou v záhlaví těchto obchodních podmínek nebo písemně na adresu jejího místa podnikání, které je uvedeno v těchto obchodních podmínkách v jejich úvodu, případně využít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

či jiným způsobem. Odstoupení od smlouvy postačuje prokazatelně odeslat Poskytovatelce i poslední den 14denní lhůty od uzavření smlouvy. V případě řádně učiněného odstoupení od smlouvy Poskytovatelka vrátí přijaté peněžní prostředky nejpozději do 14 dnů od přijetí odstoupení.

9. Poskytovatelka je oprávněna od smlouvy odstoupit, jestliže není možné z objektivních důvodů digitální obsah či službu za původních podmínek poskytnout, plnění se stane objektivně nemožným nebo protiprávním, v případě podstatného porušení těchto podmínek či smlouvy zákazníkem, zejména z důvodů urážejícího a podobného jednání zákazníka apod. Odstoupení Poskytovatelky bude vždy zdůvodněno ze zákonem stanovených nebo v těchto podmínkách uvedených důvodů. Odstoupení je účinné doručením oznámení zákazníkovi.

VI. Reklamační podmínky

1. Zákazník je oprávněn uplatnit svá práva vznikající z vadného plnění, a to v případě, vykazuje-li produkt vadu či jiný rozpor s jeho objednávkou. Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními předpisy, zejména ust. § 1914 – 1925 občanského zákoníku. U služeb pak také § 2099 až 2112 občanského zákoníku a pro zákazníky, kteří jsou v postavení spotřebitele, pak také § 2158 až 2160 občanského zákoníku, kdy se v souvislosti s ust. § 2615 použijí u služeb přiměřeně uvedená ustanovení jako u kupní smlouvy.

2. Poskytovatelka odpovídá za to, že produkt při převzetí nevykazuje vady. Vadu je povinen zákazník uplatnit u Poskytovatelky emailem bezodkladně po jejím zjištění na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví těchto obchodních podmínek. Vadu lze zákazníkem v postavení podnikatele vytknout při převzetí plnění. Vadu lze zákazníkem v postavení spotřebitele vytknout v maximální zákonné objektivní reklamační lhůtě šesti měsíců od převzetí předmětu plnění. Vadu krytou zárukou lze vytknout nejpozději v reklamační lhůtě určené délkou záruční doby, a to je v případě zboží 24 měsíců.

Ujednání pro služby:

3. Zákazník je oprávněn uplatnit svá práva vznikající z vadného plnění, a to v případě, vykazuje-li produkt vadu či jiný rozpor s jeho objednávkou. Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními předpisy, zejména ust. § 1914 – 1925 občanského zákoníku. U služeb pak také § 2099 až 2112 občanského zákoníku a pro zákazníky, kteří jsou v postavení spotřebitele, pak také § 2158 až 2160 občanského zákoníku, kdy se v souvislosti s ust. § 2615 použijí u služeb přiměřeně uvedená ustanovení jako u kupní smlouvy.

4. Poskytovatelka odpovídá za to, že produkt při převzetí nevykazuje vady. Vadu je povinen zákazník uplatnit u Poskytovatelky emailem bezodkladně po jejím zjištění na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví těchto obchodních podmínek. Vadu lze zákazníkem v postavení podnikatele vytknout při převzetí plnění. Vadu lze zákazníkem v postavení spotřebitele vytknout v maximální zákonné objektivní

reklamační lhůtě šesti měsíců od převzetí předmětu plnění. Vadu krytou zárukou lze vytknout nejpozději v reklamační lhůtě určené délkou záruční doby, pokud je záruční doba delší než šest měsíců.

5. Zákazník může požadovat odstranění vady, přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy. Volbu vyřešení reklamace provede zákazník. Zákazník však není oprávněn od smlouvy odstoupit, jedná-li se o vadu nevýznamnou.

6 Stanovuje se v souladu se zákonem, že přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou produktu bez vady a vadného produktu, který byl zákazníkovi poskytnut. Má-li být produkt poskytován po určitou dobu, zohlední se doba, po kterou byl poskytován vadně.

7. Peněžité částky, které má Poskytovatelka z důvodu vadného plnění vydat zákazníkovi, ať už z titulu poskytnutí přiměřené slevy či pokud zákazník odstoupí od smlouvy, vrátí poskytovatel na vlastní náklady bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti dnů ode dne, kdy zákazník uplatnil u Poskytovatelky příslušné právo z vadného plnění.

8. Stanovuje se lhůta 30 dnů pro vyřešení nároků zákazníka z titulu odpovědnost za vady, s tím, že Poskytovatelka je povinna zákazníka do konce této lhůty vyrozumět o výsledku reklamačního řízení a v případě, není-li možné v této lhůtě nároky zákazníka vyřešit, je třeba mu o tom předem poskytnout informaci a ve lhůtě 30 dnů jej o průběhu reklamačního řízení informovat.

Ujednání pro zboží:

9. Poskytovatelka jako prodávající zaručuje, že v době přechodu nebezpečí škody na zboží podle čl. VI. 9 těchto podmínek je zboží bez vad, zejména pak, že:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- b) je vhodné k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž Poskytovatelka souhlasila a je vhodná pro účely, které byly u popisu zboží uvedeny nebo pro účely, které jsou pro zboží tohoto typu obvyklé,
- c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci,
- d) má vlastnosti, které byly uvedeny u popisu zboží uvedli, případně takové, které lze s ohledem na povahu zboží očekávat, případně takové, které byly mezi Poskytovatelkou a zákazníkem dohodnuty;
- e) odpovídá jakosti nebo provedení dohodnutého vzorku, pakliže byla jakost nebo provedení stanovena podle vzorku;
- f) je v odpovídajícím množství a hmotnosti;
- g) splňuje požadavky na něj kladené právními předpisy;
- h) není zatíženo právy třetích stran.

10. V případě, že bude mít zboží vadu, tedy zejména pokud nebude splněna některá z podmínek dle předchozího odstavce, je zákazník oprávněn uplatnit práva z vadného plnění (tedy zboží reklamovat), a to zejména zasláním e-mailu či dopisu na místo podnikání Poskytovatelky uvedené na webových

stránkách či osobně v provozovně Poskytovatelky, pokud Poskytovatelka takovou provozovnu zřídila, případně i ve svém místě podnikání. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.

11. Zákazník je povinen vadu vytknout bezodkladně, a zboží Poskytovatelce předá, případně s ním naloží dle pokynů Poskytovatelky, tak, aby vada mohla být řádně přezkoumána. Při uplatnění práva z vadného plnění zákazník zvolí, jak chcete vadu vyřešit, přičemž tuto volbu nemůže následně bez souhlasu Poskytovatelky (s přihlédnutím k případným zákonným výjimkám) změnit. V případě, že si zákazník nezvolí řešení vady, má práva uvedená v odstavci níže i v situacích, kdy vadné plnění bylo podstatným porušením Smlouvy. Poskytovatelka výslovně informuje zákazníka, že zákon stanovuje, že v případě, zvolí-li dodání nové věci, avšak jedná se o vadu jednoduše odstranitelnou, je Poskytovatelka oprávněna věc namísto výměny za novou opravit. Poskytovatelka dále výslovně informuje zákazníka, že soud právo z vady přizná i v případě, že nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit.

12. Je-li vadné plnění podstatným porušením Smlouvy, má zákazník následující práva:

- a) na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady, nebo dodáním chybějící části zboží;
- b) na odstranění vady opravou zboží;
- c) na přiměřenou slevu z ceny;
- d) na odstoupení od kupní smlouvy.

13. V případě, že zákazník zvolí vyřešení dle bodů a) nebo b) a Poskytovatelka vadu takto neodstraní v přiměřené lhůtě, kterou uvedl, nebo sdělí zákazníkovi, že tímto způsobem vadu neodstraní vůbec, má zákazník práva dle bodů c) a d) odst. 12, i když je v rámci reklamace původně nepožadoval. Zároveň pokud zákazník zvolí odstranění vady opravou zboží a Poskytovatelka v průběhu reklamačního řízení zjistí, že se jedná o vadu neopravitelnou, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi, který má právo zvolit si jiný způsob odstranění vady.

14. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením kupní smlouvy, má zákazník následující práva:

- a) na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady, nebo dodáním chybějící části zboží;
- b) na odstranění vady opravou zboží;
- c) na přiměřenou slevu z ceny.

15. Pokud však Poskytovatelka vadu neodstraní včas nebo odmítneme vadu odstranit, vzniká zákazníkovi právo od kupní smlouvy odstoupit. Dále je zákazník oprávněn od kupní smlouvy odstoupit také v případě, kdy nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vad po opravě zboží nebo při větším počtu vad zboží.

16. V případě podstatného i nepodstatného porušení nemůže zákazník odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, pokud nemůže vrátit zboží ve stavu, v jakém ho obdržel. To ale neplatí v následujících případech:

- a) došlo-li ke změně stavu zboží v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady;
- b) bylo-li zboží použito ještě před objevením vady;
- c) nebyla-li nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu způsobena jednáním nebo opomenutím zákazníka;
- d) došlo-li na straně zákazníka před objevením vady k prodeji, spotřebování nebo pozměnění zboží při obvyklém použití; pokud k tomu však došlo jen částečně, je povinností zákazníka vrátit tu část zboží, kterou vrátit lze a v takovém případě nebude zákazníkovi vrácena část ceny odpovídající jeho prospěchu z užití části zboží.

17. Do 3 pracovních dnů od obdržení reklamace Poskytovatelka na e-mailovou adresu zákazníka potvrdí, že reklamaci obdržel, kdy ji obdržel a předpokládanou dobu trvání vyřízení reklamace. V případě osobního uplatnění reklamace Poskytovatelka vydá zákazníkovi písemné potvrzení o jejím přijetí, ve kterém uvede datum, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a kontaktní údaje zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

18. Reklamaci vyřídí Poskytovatelka bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího obdržení. Lhůta může být po vzájemné dohodě (nikoliv jednostranně) prodloužena, v takovém případě však Poskytovatelka 30. den od obdržení reklamace vyrozumí zákazníka e-mailem o průběhu reklamačního řízení. Pokud lhůta pro vyřízení reklamace marně uplyne, je zákazník oprávněn odstoupit od Smlouvy.

19. O vyřízení reklamace Poskytovatelka bude zákazníka informovat e-mailem. Pokud je reklamace oprávněná, náleží zákazníkovi také náhrada účelně vynaložených nákladů. Tyto náklady je zákazník povinen prokázat, např. účtenkami či potvrzením o ceně za dopravu. V případě, že došlo k odstranění vady dodáním nového zboží, je povinností zákazníka původní Zboží vrátit, náklady na toto vrácení však nese Poskytovatelka.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatelka poskytuje produkty v rozsahu a způsobem uvedených v jejich popisu na webových stránkách. Poskytovatelka neodpovídá za to, že po využití jí poskytované služby získá zákazník automaticky osobní či zdravotní prospěch nebo jiné konkrétní výhody a výsledky. Poskytovatelka výslovně upozorňuje zákazníka, že neposkytuje zdravotní služby a upozorňuje zákazníka, že v případě zdravotních problémů je nezbytné, aby vyhledal lékaře s odbornou specializací či jiného odborníka ve zdravotnictví. Využití služeb Poskytovatelky a aplikace získaných zkušeností je zcela na odpovědnosti a posouzení vhodnosti využití na straně zákazníka vč. posouzení možné nevhodnosti s ohledem na rady lékaře (např. nevhodnost meditací u některého typu léčby či diagnózy apod.).

2. Poskytovatelka je autorem a vykonavatelem autorských práv k službám a produktům, webům a jejich obsahům a jejich jednotlivým součástí, mají-li charakter autorského díla, není-li výslovně uvedeno jinak. Poskytovatelka je autorem a vykonavatelem autorských práv k součástem online produktů, mají-li charakter autorského díla. Užití díla bez souhlasu Poskytovatelky či jakýkoliv jiný neoprávněný výkon práv k dílům je zakázán. Tento zákaz znamená zejména zamezení nedovoleného kopírování, přebírání a šíření a dalšího neoprávněného nakládání s weby, články, online záznamy, audiovizuálními díly a další. Porušení tohoto ustanovení je důvodem k odstoupení od smlouvy se zákazníkem.
3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů (ADR) ze smlouvy je příslušná: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR se sídlem v Praze, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je rovněž možné využít při řešení sporů mezi Poskytovatelkou a zákazníkem ze smlouvy, v případě, jedná-li se o spotřebitelský spor.
4. Jakékoli hodnocení produktů nebo poskytovatele (recenze), které je uvedeno na webových stránkách, pochází od osoby, které byl digitální obsah skutečně zpřístupněn nebo která využila službu.
5. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat ve smlouvě uzavřené mezi Poskytovatelkou a zákazníkem. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek.
6. Ustanovení o ochraně osobních údajů a nakládání s cookies naleznete v dalších sekcích webu Poskytovatelky.
7. Znění těchto všeobecných obchodních podmínek může Poskytovatelka měnit či doplňovat a tyto změny jsou účinné zveřejněním nových všeobecných obchodních podmínek (jejich změn) na webu Poskytovatelky. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
8. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti k 1.7.2025.

Hana Šmídová
a-kresba.cz