

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

(dále jen „VOP“)

Ve VOP najdete všechny důležité právní informace týkající se prodeje a poskytování on-line kurzů prostřednictvím webových stránek www.louka-zenstvi.cz. VOP obsahují informace, které potřebujete mít k dispozici před tím, než kliknete na objednávací tlačítko. Obsahují i tzv. sdělení pro spotřebitele před uzavřením smlouvy ve smyslu § 1820 občanského zákoníku. Před vlastním uzavřením smlouvy projevujete svůj souhlas s VOP zaškrtnutím příslušného okénka v závěru objednávkového formuláře. VOP se tím stanou součástí uzavřené smlouvy a budou i pro Vás závazné. Přečtěte si je proto, prosím, pečlivě. Děkujeme za Váš čas, který jejich pročtení věnujete.

OBSAH VOP:

- I. DŮLEŽITÉ POJMY, INSTITUTY A OSOBY
- II. SDĚLENÍ PRO SPOTŘEBITELE PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY
- III. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY
- IV. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY
- V. DODACÍ PODMÍNKY
- VI. ÚDAJE O FUNKČNOSTI, KOMPATIBILITĚ A INTEROPERABILITĚ DIGITÁLNÍHO OBSAHU A JEHO AKTUALIZACÍCH, UŽIVATELSKÝ ÚČET, AUTORSKÁ
- VII. Odstoupení od smlouvy
- VIII. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMAČNÍ ŘÁD
- IX. SPOTŘEBITELSKÉ RECENZE
- X. ZÁVĚREM

I. DŮLEŽITÉ POJMY, INSTITUTY A OSOBY

1. **Web:** Webem pro účely těchto VOP rozumíme webové stránky www.louka-zenstvi.cz.
2. **Digitální obsah:** Jedná se o produkty v digitální (elektronické) podobě. Mohou to být e-booky (elektronické knihy), videa (zpravidla záznamy webinářů a videa, která jsou součástí on-line kurzů), on-line kurzy, on-line kluby apod. V našem případě jde o on-line kurzy.
3. **Produkt:** Pokud ve VOP píšeme o Produktu, Produktech, myslíme tím Digitální obsah. Tedy tyto dva pojmy používáme rovnocenně.

4. Poskytovatel:

Je fyzická osoba, která poskytuje Digitální obsah nabízený na Webu. Poskytovatel je:

Hana Nováková

IČ:	68102372
DIČ:	CZ6460081595
Sídlo:	Karpatská 7, 62599 Brno
E-mail:	monika@loukazenstvi.cz
Telefon:	724358837
Provozovna	Hana Nováková

Poskytovatel je zapsaný v obchodním rejstříku Magistrátu města Brně.

Adresa pro doručování je shodná s adresou sídla. Na uvedeném e-mailu jsme Vám k dispozici pro běžnou komunikaci i pro případné vyřizování podnětů a reklamací.

Pokud je v textu VOP uvedeno „My“, „Nás“, „Naše“ apod., myslí se tím vždy Poskytovatel.

5. **Uživatel:** Uživatelem je ten, kdo s Nami jako Poskytovatelem prostřednictvím Webu uzavře smlouvu o poskytnutí digitálního obsahu. Uživatelem může být jak spotřebitel, tak podnikatel nebo nepodnikající právnická osoba (například spolek).

Pokud je v textu VOP uvedeno „Vy“, „Vás“, „Vaše“ apod., myslí se tím vždy Uživatel.

6. **Spotřebitel:** Spotřebitelem se podle platných právních předpisů rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání. Pokud jste fyzická osoba a do objednávky uvedete IČO, prohlašujete tím, že Smlouvu uzavíráte jako podnikatel, a ne jako spotřebitel. Dopad to má především na možnost odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodů a na nároky z odpovědnosti za vady a vyřizování reklamací.

7. **Smlouva o poskytování digitálního obsahu:** Jde o smlouvu, kterou spolu uzavíráme. Je to nový smluvní typ (od 6.1.2023) a používá se pro prodej a poskytování Digitálního obsahu. Pokud je v dalším textu používán pojem „Smlouva“, myslí se tím právě Smlouva o poskytování digitálního obsahu. Proces uzavírání Smlouvy prostřednictvím webového rozhraní je popsán podrobně v těchto VOP. Smlouva je uzavírána v českém jazyce, archivovaná v elektronické podobě a není přístupná třetím osobám. Smlouva je tvořena Vaší objednávkou (vyplněným objednávkovým formulářem), a jejím přijetím z naší strany a těmito VOP. O uzavření Smlouvy Vám zašleme e-mailem písemné potvrzení. Ustanovení VOP se použijí i v případech, kdy je Uživatel Spotřebitelem a místo odměny nám poskytuje své osobní údaje a současně jsme domluveni, že tyto údaje (typicky e-mailový kontakt) neslouží pouze k poskytnutí (zpřístupnění) Digitálního obsahu nebo plnění zákonných povinností.

8. **Smlouva uzavřená distančním způsobem:** Jedná se o Smlouvu, která je uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, tj. je uzavřena, aniž bychom se museli osobně potkat, neboť k jejímu uzavření využíváme Web a e-mail. Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení) si jako Uživatel hradíte sami a neliší se od běžné sazby účtované Vaším operátorem, resp. poskytovatelem internetového připojení. Učiněním objednávky výslovně souhlasíte s použitím prostředků komunikace na dálku.

9. **Spotřebitelská smlouva:** Je to Smlouva, ve které jako Uživatel vystupuje spotřebitel. Spotřebitel má v mnoha případech výhodnější postavení než ostatní uživatelé. Pokud se některé právo týká pouze Spotřebitele, je to v těchto VOP výslovně uvedeno (tj. místo „Uživatel“ je uvedeno „Spotřebitel“).

10. **Závaznost VOP:** V závěru objednávkového formuláře, ještě před odesláním objednávky, dáváte svůj souhlas s VOP zaškrtnutím příslušného políčka. Tím se VOP stávají součástí Smlouvy a jsou jak pro nás, tak pro Vás závazné.

11. **Rozhodné právní předpisy:** Jsou to platné právní předpisy, které se použijí na Smlouvu a vztah mezi námi z této smlouvy vzniklý. Jedná se zejména [zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník](#) ve znění pozdějších právních předpisů (dále též jen „NOZ“) a v případech, kdy je Uživatelem spotřebitel, je to i [zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele](#) ve znění pozdějších právních předpisů. Pokud je v tomto textu na konkrétní §§ právních předpisů odkazováno, můžete si kliknutím zobrazit přímo jejich aktuální znění.

II. SDĚLENÍ PRO SPOTŘEBITELE PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY

Jedná se o shrnutí informací dle § 1820 NOZ.

1. Údaje o hlavních vlastnostech Digitálního obsahu jsou vždy uvedené přímo v popisu daného Produktu na Webu. Kliknutím na jednotlivé položky, resp. prodejní stránky jednotlivých Produktů se

Vám zobrazí podrobný popis, včetně například možnosti nebo nemožnosti pořídit Produkt na splátky. U Produktů je rovněž uvedeno, pro koho jsou nebo nejsou vhodné, jak dlouho trvají, zda kurz začíná v konkrétní den pro všechny účastníky anebo je přístupný kdykoli po zaplacení, zda je ke kurzu (a po jakou dobu) podpůrná skupina na Facebooku, případně na jiné platformě, jaké jsou poskytované bonusy apod. Věnujte proto, prosím, popisu Produktu svoji pozornost a v případě nejasností Nás kontaktujte ještě před objednáním Produktu.

2. Údaje o Naší totožnosti, adresa sídla, telefonní číslo a adresu pro doručování elektronické pošty jsme již uvedli výše, v čl. I. odst. 4 VOP.

3. Cena Produktů je vždy uvedená v jejich popisu. U Digitálního obsahu je to cena konečná. V rekapitulaci objednávky v objednávkovém formuláři je uvedena celková cena za všechny objednané Produkty (pokud je možné do jedné objednávky zahrnout více Produktů), včetně daně z přidané hodnoty.

4. Produkty lze hradit klasickým bankovním převodem.

5. Digitální obsah je dodán ve lhůtě uvedené v popisu na Webu. U on-line kurzů jsou přístupové údaje podle typu on-line kurzu (zda jde o společný hromadný start anebo lze do on-line kurzu vstoupit kdykoli v průběhu roku po zaplacení kupní ceny) poskytnuty buď do 3 dnů od zaplacení ceny nebo v předem stanovený den zahájení on-line kurzu.

6. Spotřebitel může odstoupit od Smlouvy během 14 dní od jejího uzavření. K odstoupení lze využít vzorový formulář, který tvoří přílohu VOP a je uveden na jejich poslední straně anebo odstoupit jakoukoli jinou formou tak, aby bylo zřejmé, od jaké Smlouvy Spotřebitel odstupuje a jakého Produktu se odstoupení týká.

7. Spotřebitel má právo reklamovat vadný Produkt a tím uplatnit svá práva z vadného plnění. Podrobnosti jsou uvedeny v čl. VII. VOP.

8. Údaje o funkčnosti, kompatibilitě a interoperabilitě podle § 1811 odst. 2 písm. h) a i) NOZ: Digitální obsah vyžaduje k plné funkčnosti, abyste měli k dispozici hardwarové a softwarové vybavení k přehrání obsahu dle charakteru jednotlivých materiálů (soubory v .PDF, .DOC, .DOCX, videa, audio). Dále je nutné mít funkční připojení a aktualizovaný software a prohlížeč pro zobrazení/přehrání obsahu. Neodpovídáme za nedostupnost obsahu v případě nefunkčnosti či pomalé rychlosti Vašeho internetového připojení nebo neprovedených aktualizací nebo krátkodobé nedostupnosti v případě údržby dat nebo výpadků serveru.

9. Vyřizování stížností, orgány dohledu a státního dozoru: Máte-li k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či naší činnosti nějakou stížnost, kontaktujte nás prosím na e-mailu monika@louka-zenstvi.cz Podnikáme na základě živnostenského oprávnění, proto kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad. Dohled nad dodržováním předpisů o ochraně spotřebitelů provádí především Česká obchodní inspekce. Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů dozoruje Úřad pro ochranu osobních údajů. I na tyto orgány se můžete obrátit se svými stížnostmi.

10. Mimosoudní vyřizování sporů spotřebitelů: Pokud mezi Poskytovatelem a Spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má Spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení sporů jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce: www.coi.cz, www.adr.coi.cz, e-mail: adr@coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

III. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Objednávání Produktů probíhá pouze přes Web, a to konkrétně vyplněním a odesláním objednávkového formuláře. Věnujte prosím popisu Produktů svoji pozornost a v případě, že budete mít nejasnosti, neváhejte Nás ještě před objednáním kontaktovat s Vašimi doplňujícími dotazy.
2. Prezentace Produktů uvedená na Webu je informativního charakteru. Jako Poskytovatel nejsme povinni uzavřít Smlouvu.
3. V objednávkovém formuláři jako Poskytovatel vyplníte jméno, příjmení nebo firmu, popř. IČ, DIČ, informace o objednávaném Produktu (kliknutím na vybranou položku, případně konkrétní variantu Produktu, je-li jich nabízeno více), fakturační adresu a dodací adresu (pokud Vám máme dodávat i nějaké „fyzické“ podpůrné materiály a pomůcky, např. tištěné workbooky apod. a doručovací adresa je odlišná), e-mail, telefonní kontakt (abychom Vám mohli zasílat rychlé připomínky a organizační pokyny) a vyberete způsob úhrady. Pokud máme povolený zjednodušený formulář, může být část těchto údajů nepovinná a vyplňovat je proto nemusíte. Před odesláním objednávky máte možnost zadané údaje zkontrolovat a případně ještě opravit. Objednávku odešlete kliknutím na objednávací tlačítko pod objednávkou. Tím se současně zavazujete k platbě za objednané Produkty. Odesláním objednávky je Smlouva uzavřena.
4. O přijetí e-mailu s Vaší objednávkou Vás budeme informovat e-mailem zaslaným na Váš e-mail vyplněný při objednávce. Součástí tohoto e-mailu je i text těchto VOP, potvrzení o uzavření smlouvy a (zálohová) faktura.
5. Pokud už dojde k uzavření Smlouvy, jakékoli změny uzavřené Smlouvy jsou možné jen na základě dohody mezi námi, případně můžete od Smlouvy odstoupit, pokud to zákon nebo tyto VOP umožňují.
6. V pochybnostech Vás můžeme kontaktovat za účelem ověření pravosti objednávky a nepodaří-li se pravost objednávky ověřit, takovou objednávkou se nadále nezabýváme.
7. Objednávat Produkty na Webu je možné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu Upozorňujeme, že výjimečně může dojít k dočasné nedostupnosti E-shopu v důsledku nutné údržby webu anebo v důsledku okolností, za které neodpovídáme, jako jsou výpadky připojení k internetové síti apod.

IV. CENA PRODUKTŮ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. **Cena Produktů:** Cena je uvedena přímo u každého Produktu v jeho popisu na Webu. Vzhledem k tomu, že Poskytovatel je plátcem daně z přidané hodnoty, je u Produktu uvedena cena včetně daně z přidané hodnoty. Cena je platná po celou dobu, kdy je na Webu uvedena. Máte-li slevový kód, a u daného produktu jej lze v době objednávky využít, po jeho uplatnění zadáním do příslušného políčka objednávkového formuláře se Vám zobrazí cena po slevě (teda ta, kterou díky slevovému kódu budete hradit a která je nižší než cena běžná, bez slevy).
2. **Sjednaná cena a případné chyby v uvedené ceně:** Sjednanou cenou je cena uvedená u Produktu v okamžiku odeslání Vaší objednávky. Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny na Webu (tím je myšlen především překlep, chyba při zadávání ceny) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání Smlouvy, pak nejsme povinni Vám za takovou zjevně chybnou cenu Produkt dodat, a to ani v případě, že došlo k uzavření Smlouvy. V případě, že by již došlo z Vaší strany i k úhradě této zjevně chybné ceny, jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit a uhrazenou částku Vám v tom případě vrátíme.
3. **Dodání Produktu až po zaplacení:** Není-li mezi námi výslovně ujednáno jinak, jsme povinni Vám Produkt dodat až po úplném zaplacení sjednané ceny. Výjimkou je zejména prodej Produktu s možností uhradit cenu ve splátkách – tato možnost je vždy uvedena, včetně podmínek, na prodejní stránce Produktu.
4. **Možnosti úhrady kupní ceny:**

- Bezhotovostně (klasickým) bankovním převodem na náš bankovní účet: pokyny k platbě, v podobě faktury, obdržíte v e-mailu potvrzujícím přijetí objednávky. Při platbě, prosím, nepameneňte uvést příslušný variabilní symbol, aby mohla být platba rychle spárována a Produkty co nejdříve dodány.

5. **Splatnost ceny:** Cena je splatná do 7 dní od uzavření Smlouvy, není-li v popisu Produktu uvedeno jinak. Datum splatnosti je uvedené na faktuře. V případě úhrady klasickým bankovním převodem je cena zaplacená v okamžiku, kdy je příslušná částka připsána na náš bankovní účet.

6. **Platba ceny ve splátkách:** Cenu některých Produktů je možné uhradit ve dvou nebo více splátkách. Tato informace, včetně toho, zda je možno uhradit ve 2 nebo i více splátkách, je uvedena přímo na prodejní stránce konkrétního Produktu. Chcete-li využít možnost platby na splátky, vyberete si tuto možnost přímo v objednávkovém formuláři. Produkt (přístupové údaje k němu) jsme povinni dodat až po zaplacení první splátky. Další splátku je nutné uhradit v době její splatnosti, jinak jsme oprávněni Vám pozastavit i bez dalšího upozornění přístup k Produktu. Tím ovšem není dotčena Vaše povinnost další splátku (splátky) uhradit. Přístup bude znovu umožněn až po úhradě dané další splátky. V případě prodlení s platbou jakékoli splátky delším než 10 dní jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být písemné a zasláné e-mailem na kontakt uvedený v objednávce nebo později Kupujícím sdělený anebo zasláné dopisem na adresu Kupujícího uvedenou v objednávce nebo později Kupujícím sdělenou pro účely doručování písemností.

V. DODACÍ PODMÍNKY:

1. **Možnosti dodání:** Při koupi on-line kurzu Vám po uhrazení ceny bude vytvořen uživatelský účet na webovém rozhraní a budou vygenerovány a na e-mail uvedený v objednávce zaslány přístupové údaje k Vašemu uživatelskému účtu (podmínky užívání jsou uvedeny v čl. VI těchto VOP). Pokud jde o koupi druhého nebo dalšího on-line kurzu, nové přístupové údaje již generovány nejsou, k dalším on-line kurzům se dostanete zadáním stále stejných přístupových údajů. V případě, že je pro všechny přihlášené on-line kurz otevírán ve stejný den, obdržíte po zaplacení přístupové údaje, resp. bude Vám prostředí členské sekce on-line kurzu zpřístupněno v předem ohlášený den. Po přihlášení s využitím přístupových údajů vám bude digitální obsah dodán zpřístupněním členské sekce. Je-li to s ohledem na návaznost obsahu efektivní, budou vám jednotlivé lekce zpřístupňovány postupně, dle harmonogramu uvedeného na „nástěnce“ členské sekce on-line kurzu.

2. **Dodací lhůta:** On-line kurz bude dodán do 3 dnů poté, kdy bude platba připsána na náš bankovní účet, resp. uskutečněna on-line platba. Výjimkou jsou on-line kurzy s hromadným startem v určitý předem stanovený den. U těchto on-line kurzů budou přístupové údaje zaslány zpravidla až v den zahájení on-line kurzu (samozřejmě za předpokladu, že v tu dobu již byla cena anebo u splátkového prodeje 1. splátka řádně uhrazena).

3. **Náklady na dopravu (přepravné):** U Digitálního obsahu tyto náklady nevznikají.

VI. ÚDAJE O FUNKČNOSTI, KOMPATIBILITĚ A INTEROPERABILITĚ DIGITÁLNÍHO OBSAHU A JEHO AKTUALIZACÍCH, UŽIVATELSKÝ ÚČET, AUTORSKÁ PRÁVA

1. U on-line kurzů Vám zřizujeme uživatelský účet. K přehrání jeho obsahu je dle charakteru jednotlivých materiálů (pdf, videa, audio) nutné mít funkční připojení a aktualizovaný software a prohlížeč pro zobrazení/přehrání obsahu. Neodpovídáme za nedostupnost obsahu v případě nefunkčnosti či pomalé rychlosti Vašeho internetového připojení nebo neprovedených aktualizací nebo krátkodobé nedostupnosti v případě údržby dat nebo výpadků serveru.

2. Digitální obsah Vám poskytujeme na dobu 2 let od jeho zpřístupnění. Po dobu, na kterou je Digitální obsah poskytován, budete mít rovněž přístup ke všem jeho aktualizacím, které po tu dobu budou provedeny. Tedy vždy přístup k neaktuálnější verzi daného on-line kurzu.

3. Produkty jsou vytvořeny s využitím znalostí, zkušeností a roků praxe autora. Jedná se o návody a doporučení a záleží jen na vás, jak je v praxi použijete a jakou péčí a úsilím budete věnovat uvádění těchto informací do praxe. Proto nemůžeme odpovídat za to, jakých konkrétních výsledků na základě Produktů sami dosáhnete a jaké konkrétní kroky podniknete. Výslovně upozorňujeme i na to, že úspěch závisí nejen na znalostech získaných prostřednictvím našich Produktů, ale i na dalších faktorech, včetně Vašich schopností, Vaší výchozí situace, situace na trhu.

DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ – POKROČILOST ÚČASTNÍKŮ KURZŮ/PROGRAMŮ: Některé on-line kurzy vyžadují pro účast pokročilost účastníka a nejsou vhodné jako úvodní nebo pro „začátečníky“. Tato skutečnost je uvedena přímo v popisu daného Produktu a velmi Vás žádáme, abyste toto doporučení respektovali. V opačném případě pro Vás může být účast bez očekávaného efektu nebo dokonce kontraproduktivní.

4. **Uživatelský účet:** Po zakoupení on-line kurzu obdržíte po úhradě ceny přístupové údaje k přihlášení do Vašeho uživatelského účtu, tak jak je uvedeno v části o dodacích podmínkách (čl. V. VOP). Zavazujete se dodržovat mlčenlivost o přístupových údajích a neumožnit jejich použití třetím osobám. Jako Uživatel se rovněž zavazujete udržovat Vaše údaje uvedené v uživatelském účtu aktuální a pravdivé. V případě závažného porušení vašich povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo těchto VOP jsme oprávněni Vám uživatelský účet znepřístupnit či zrušit i bez předchozího upozornění. Tím současně dojde i ke znepřístupnění zakoupených on-line kurzů a všech poskytnutých elektronických dáreků a bonusů.

5. **Autorská práva:** Veškeré Naše Produkty jsou chráněny autorským právem a není možné je ani jejich obsah bez Našeho předchozího výslovného písemného souhlasu dále šířit nebo umožnit jeho užití dalším osobám. Výjimkou jsou pouze případy, kdy tak stanoví přímo zákon nebo přímo použitelný předpis (nařízení) Evropské unie. Porušení autorských práv je postižitelné nejen podle autorského zákona, ale může jít i o trestný čin. Pokud jde o Digitální obsah, pak k němu poskytujeme Uživateli licenci k jejich užívání pro vlastní potřebu na dobu neurčitou, počínaje jejich doručením po řádné úhradě celé ceny anebo řádné úhrady první sjednané splátky ceny. U Digitálního obsahu s cenou hrazenou na splátky, je licence poskytována pouze na dobu, kdy jsou uhrazeny jednotlivé splátky. Po úhradě celé ceny je pak licence poskytnutá na dobu neurčitou. Dojde-li k porušení autorských práv anebo pravidel pro užívání uživatelského účtu (uvedených v předchozím odstavci) nebo k odstoupení od Smlouvy, poskytnutá licence se okamžikem takového porušení či účinností odstoupení ruší, neujednáme-li výslovně písemně jinak. Licence neopravňuje Uivatele k poskytování Digitálního obsahu dalším osobám, jeho dalšímu šíření anebo využívání pro výdělečné účely formou výuky/předávání získaných informací a postupů za úplaty dalším osobám. Pokud byste chtěli použít citace z našich Produktů, nad rámec tzv. zákonné licence, kontaktujte nás předem a domluvíme spolu možnosti takového použití.

VII. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Případy, kdy jako Spotřebitel můžete/nemůžete od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů u dodání Digitálního obsahu:

Jako Spotřebitel máte právo od Smlouvy o poskytování digitálního obsahu odstoupit ve lhůtě 14 dní od uzavření této smlouvy.

2. Postup při odstoupení od Smlouvy bez uvedení důvodu:

Jsou-li splněny podmínky pro možnost odstoupit od Smlouvy, je nutné abyste ve 14denní lhůtě uvedené v tomto článku v odst. 1 odeslali odstoupení e-mailem nebo poštou na Naši adresu nebo jiným zřejmým způsobem odstoupili (např. i zasláním SMS zprávy). Odstoupení můžete napsat (provést) úplně neformálně (ovšem musí být zřejmé, od jaké Smlouvy odstoupujete, případně jakého Produktu se týká, pokud by se netýkalo veškerých současně zakoupených Produktů) anebo můžete vyplnit a poslat připravený formulář, který je uveden na poslední straně těchto VOP Webu. V případě použití vzorového formuláře Vám bez zbytečného odkladu potvrdíme jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat.

K odstoupení, prosím, připojte kopii dokladu o platbě, fakturu nebo jiný doklad či důkaz k prokázání, že se jedná o Produkty u nás zakoupené ve lhůtě 14 dnů před odstoupením od Smlouvy. Výrazně tím urychlíte vyřízení celé záležitosti. Samotné nepředložení těchto dokladů ovšem nebrání vyřízení Vašeho odstoupení od Smlouvy. Připojte, prosím, i údaj o volbě způsobu vrácení peněz, pokud je nechcete vrátit stejným způsobem, jako jste platbu hradili.

3. Vrácení peněz: Nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy Vám vrátíme peníze, které jsme od Vás přijali jako platbu za Produkty. Peníze Vám vrátíme stejným způsobem, jakým jste Nám je uhradili, leda byste souhlasili s jiným způsobem platby, se kterým by pro Vás nebyly spojeny další náklady.

4. Nesplnění podmínek pro odstoupení od Smlouvy bez udání důvodů: Pokud by v konkrétním případě došlo k tomu, že by Uživatel odstupoval od Smlouvy s odkazem na možnost odstoupit bez udání důvodů, ale přitom by některá z podmínek splněná nebyla (např. by bylo odstoupení učiněno později než ve 14denní lhůtě), Uživatele o této nemožnosti bez odkladu vyrozumíme. Peníze v takovém případě Uživateli vrátit nemůžeme.

5. Odstoupení od Smlouvy v ostatních případech, zrušení Smlouvy:

V případě, že by z Vaší strany nedošlo k úhradě celé ceny ani do 10 dnů po její splatnosti, Smlouva se uplynutím této lhůty ruší. V případě, že jsme od Vás před tím obdrželi částečnou platbu na cenu, vrátíme Vám ji do 14 dnů od zrušení Smlouvy, nebude-li mezi námi výslovně dohodnuto jinak. Ujednání tohoto odstavce se netýká Produktů, u kterých jste si zvolili platbu ceny ve splátkách.

Jak Vy jako Uživatel, tak My jako Poskytovatel jsme dále oprávněni odstoupit od Smlouvy v případech stanovených zákonem nebo uvedených v těchto VOP.

V případě odstoupení od Smlouvy, jsme okamžikem účinnosti odstoupení vždy oprávněni i bez předchozího upozornění pozastavit nebo zrušit přístup do Vašeho uživatelského účtu a k zakoupeným on-line programům, kterých se odstoupení týká.

6. V případě odstoupení od Smlouvy, jsme okamžikem účinnosti odstoupení vždy oprávněni i bez předchozího upozornění pozastavit nebo zrušit přístup do Vašeho uživatelského účtu a k zakoupeným on-line programům, kterých se odstoupení týká. Odstoupíte-li jako Uživatel od Smlouvy, jste poté povinni se zdržet dalšího užívání Digitální obsahu, a to včetně jeho poskytování jakékoli třetí osobě.

7. Vrácení dárku poskytnutého k uhrazené objednávce:

Je-li vám společně s Produktem poskytnut dárek, je darovací smlouva mezi námi uzavřená s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od Smlouvy z Vaší strany bez uvedení důvodů, pozbývá darovací smlouva účinnost a jste povinni nám poskytnutý dárek nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy vrátit.

VIII. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. **Důležité paragrafy, podle kterých se při reklamaci postupuje:** Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními i předpisy. Jde zejména o ustanovení [§ 1914 až 1925](#). U Digitálního obsahu pak ustanovení [§ 2389a až 2389f](#) a pro Spotřebitele i [§ 2389g až 2389s](#).

2. **Vady, za které neseme odpovědnost u Digitálního obsahu:** Jako Poskytovatel Vám odpovídáme za to, že Digitální obsah nemá vady při zpřístupnění a ani po dobu, kdy jej poté poskytujeme (tj. „**doba trvání závazku**“). Pokud jde o Spotřebitele, pak Digitální obsah má vady zejména, pokud neodpovídá ustanovení § 2389i NOZ. Spotřebiteli odpovídáme za vady, které se projeví v době trvání závazku. V případě, že se vada projeví do 12 měsíců od zpřístupnění, má se za to, že Digitální obsah byl vadný již při zpřístupnění. Jako Spotřebitel můžete vadu, za kterou odpovídáme, reklamovat (uplatnit práva z vadného plnění) v obecné 3leté promlčecí lhůtě. Ostatní Uživatelé musí vadu reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co ji mohli při dostatečné péči zjistit.

3. Projeví-li se vada Digitálního obsahu za trvání závazku (po dobu, kdy má být pro Vás k dispozici), je na Nás, abychom prokázali, že Digitální obsah je poskytován bez vad. Prokážeme-li, že vadu způsobilo nevyhovující technické nebo programové vybavení nebo síťové připojení pro přístup či užívání Digitálního obsahu nezbytné pro řádné fungování Digitálního obsahu (dále jen „**digitální prostředí Uživatele**“), ačkoli byl Uživatel na jeho potřebu před uzavřením smlouvy jasně a srozumitelně upozorněn, ustanovení 1. věty tohoto odstavce se nepoužije. K ověření, zda se vada vyskytla v důsledku nevyhovujícího digitálního prostředí Uživatele, jste povinni Nám jako Uživatel poskytnout nezbytnou součinnost v míře, kterou lze rozumně požadovat. Povinnost součinnosti je omezena pouze na technicky dostupné prostředky, které jsou pro Vás co nejméně rušivé. Odmítnete-li součinnost poskytnout, přestože jste tímto byli o této povinnosti a o důsledcích jejího porušení jasně a srozumitelně poučeni před uzavřením smlouvy (tedy v těchto VOP), ustanovení 1. věty tohoto odstavce se nepoužije.

4. Jaké nároky můžete v případě vady Digitálního obsahu požadovat?

- můžete požadovat odstranění vady, pokud to není nepřiměřeně nákladné anebo nemožné

V případě, že bychom vadu odmítli odstranit nebo jí neodstranili řádně nebo by se vada projevila i po odstranění nebo je vada podstatným porušením smlouvy (tj. kdybyste o takové vadě předem věděli, vůbec byste Digitální obsah nechtěli koupit) nebo by z Našeho prohlášení či chování bylo zřejmé, že vadu v přiměřené době nebo bez zbytečných obtíží pro Spotřebitele neodstraníme, pak můžete jako spotřebitel požadovat:

- přiměřenou slevu nebo
- odstoupit od Smlouvy.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou Digitálního obsahu bez vady a vadného Digitálního obsahu, který byl Uživateli poskytnut. Má-li být Digitální obsah poskytován po určitou dobu, zohlední se doba, po kterou byl poskytován vadně; Uživateli náleží sleva i v případě, že odstoupí od Smlouvy. Uživatel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada Digitálního obsahu nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

5. Uplatnění reklamace:

Reklamaci, prosím, uplatněte bez zbytečného odkladu. Pokud by předmětem reklamace měly být nedoručené přístupové údaje k Digitálnímu obsahu, prosím, zkontrolujte nejprve složky „hromadná pošta“ nebo spam. Uplatnit reklamaci lze i zasláním prosté zprávy e-mailem, ze které je patrné kdo, co a z jakého důvodu reklamuje a jak navrhuje reklamaci vyřídit. Uvítáme, pokud k reklamaci přiložíte i fakturu či jiný doklad o koupi, popis reklamované závady a návrh řešení reklamace. Je-li to možné a účelné pro prokázání reklamované vady, připojte k reklamaci i fotodokumentaci (printscreen obrazovky), případně jiný dokument nebo důkazní prostředek.

Reklamací vyřídíme v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu a účelu, pro nějž je Spotřebitel požadoval. Jste-li Spotřebitel, pak Vás budeme v této lhůtě Digitálního obsahu i informovat o vyřízení reklamace, a to na kontaktní e-mail uvedený v potvrzení o převzetí reklamace. Leda byste nám poté sdělili pro účely této informace jiný kontaktní e-mail. V potvrzení o vyřízení reklamace pro Spotřebitele v souladu se zákonem na ochranu spotřebitele uvedeme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy (odstranění vady) a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6. Vrácení zaplacené ceny a poskytnutí slevy při uznané reklamaci:

Uznáme-li reklamací jako oprávněnou a výsledkem má být sleva z již zaplacené ceny nebo vrácení zaplacené ceny, bude vrácení provedeno stejným způsobem, jako jste hradili cenu, a to nejpozději do 14 dnů od uplatnění reklamace, jde-li o reklamací Spotřebitele uplatněnou na poskytnutí Digitálního obsahu.

IX. SPOTŘEBITELSKÉ RECENZE

1. Na Webu, prodejních stránkách, na našich profilech na sociálních sítích i v mailové a obdobné komunikaci se Spotřebiteli zveřejňujeme reference na naše Produkty. Tyto reference jsou vždy referencemi našich Uživatelů a jsou zveřejněné s jejich souhlasem. Před zveřejněním reference vždy ověřujeme, že jde o osobu, která si Produkt u nás zakoupila, a to kontrolou údajů v účetnictví (na zaplacených fakturách). Případně jde o reference, které jsme obdrželi od našich Uživatelů v rámci vyplnění zpětné vazby – dotazníku zaslaného Uživateli po dodání Produktu, resp. u on-line kurzu po jeho skončení. Dotazník je zasíláný přímo na kontaktní mail uvedený v databázi Uživatelů a je tak zajištěno, že taková reference pochází od Uživatele.

X. ZÁVĚREM

1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Poskytovatele a Uživatele ze smlouvy vyplývajících.
 2. Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem.
 3. Tyto VOP jsou účinné od 12.4.2023
 4. VOP jsme oprávněni jednostranně měnit. Rozhodující je však vždy závazné to znění, které bylo účinné v době uzavření Smlouvy.
-

VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY UZAVŘENÉ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM

(Vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy dle § 1837 občanského zákoníku; podrobnosti najdete v článku VII. našich všeobecných obchodních podmínek. Odstoupení musí být odesláno nejpozději poslední den 14denní lhůty. Toto odstoupení může učinit pouze spotřebitel a pouze v případě, že je pro dané produkty odstoupení možné.)

Odstoupení od smlouvy

Adresát

Hana Nováková

IČ: **68102372**

Sídlo: **Karpatská 7, 625 00 Brno**

E-mail: **monika@louka-zenstvi.cz**

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí tohoto digitálního obsahu (online kurzu):

Datum objednání (uzavření smlouvy):

Moje jméno a příjmení:

Moje adresa:

PRO PŘÍPAD, ŽE CHCETE PENÍZE VRÁTIT NA JINÝ ÚČET, NEŽ ZE KTERÉHO JSTE PLATILI PŘI OBJEDNÁVCE:

Peníze mi vraťte na bankovní účet vedený ubanky, číslo účtu:

Datum:

Podpis (pouze pokud je formulář zasílán v listinné podobě):

