

## Všeobecné obchodní podmínky pro nákup 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, poskytovatelka služeb a digitálního obsahu):

**Karolina Čiklová**

místem podnikání: Kalinová 335/13 a, 725 28, Ostrava-Lhotka

IČO: 70619794

podnikatelka zapsaná v živnostenském rejstříku

neplátce DPH

telefon: 604 832 036

e-mail: karolina.ciklova@gmail.com, info@karolinac.cz

(dále jen „Poskytovatelka“)

### I. Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují vzájemná práva 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 online systému webových objednávek a stránek a dalších internetových služeb a projektů uvedené Poskytovatelky (společně dále jen „webové stránky“), zejména prostřednictvím webu karolinac.cz.
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 Poskytovatelkou 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, či je jinak zřejmé, že 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 neuvede nebo je z jiných okolností zřejmé, že produkty pro podnikatelské účely nevyužije, 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, případně objedná jiným způsobem stanoveným Poskytovatelkou u daného produktu. Zákazník odpovídá za správnost zadaných kontaktních údajů (zejména e-mailu) a bere na vědomí, že pokud takové údaje neuvede nebo je uvede nesprávně, neodpovídá Poskytovatelka za řádné poskytnutí služeb, neboť z tohoto důvodu nemusí být řádně doručeny. 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. 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.

6. Poskytovatelka si vyhrazuje právo, že služby a produkty, prezentované v rámci jí poskytovaných internetových služeb, nemusí být vždy dostupné (například kurzy se stanoveným společným startem 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 webu a/nebo 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, nedohodnou-li se smluvní strany na jiném doručení.

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 odstoupením se smlouva od počátku ruší.

5. Způsob platby si zákazník vybere či je stanoven při vyplňování objednávkového formuláře, případně mu Poskytovatelka zašle po potvrzení objednávky fakturu či jiný podklad k platbě. 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.

#### **IV. Dodací podmínky pro produkty**

##### **1. Produkty**

###### **(i) Copywriting**

Poskytovatelka nabízí službu copywritingu za podmínek a za cenu uvedenou v popisu služby na webovém rozhraní Poskytovatelky. Zákazník může využít jednorázovou spolupráci naceněnou dle základní hodinové sazby, nebo si zakoupit balíček předplacených hodin. Předplacené hodiny je zákazník povinen vyčerpat do 3 měsíců od vystavení faktury; po uplynutí této lhůty nárok na nevyčerpané hodiny zaniká (viz také odst. 2 níže). Termín dodání, rozsah poskytovaných služeb a případné další náležitosti sjednají smluvní strany individuálně; tuto dohodu stvrdí vzájemně prostřednictvím e-mailové komunikace. Součástí této dohody bude rovněž ujednání o autorských právech (licenci), je-li předmětem objednávky autorské dílo. Nestanoví-li smluvní strany jinak, poskytuje Poskytovatelka k autorskému dílu nevýhradní licenci, a to místně i časově neomezenou.

###### **(ii) Online 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, nástroj pro messaging 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. Zákazník bere na vědomí, že v případě online kurzů, při kterých je poskytován digitální obsah, je mu poskytován tento digitální obsah bezprostředně po úhradě ceny online kurzu a z tohoto důvodu není možné odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření (viz čl. V. těchto obchodních podmínek).

###### **(iii) Individuální konzultace**

Toto ujednání platí pro všechny druhy individuálních online či živých konzultací v tzv. režimu 1:1. Poskytovatelka sjedná se zákazníkem v rámci domluvy termíny. Před konáním online či živého setkání je možné nejpozději ve lhůtě 24 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 (případně uhrazená cena se nevrací, pokud zákazník zaplatil předem), a to z důvodů závazné rezervace termínu pro zákazníka. V případech hodných zvláštního zřetele je možné požádat o individuální domluvu, právo na změnu však nevzniká automaticky.

#### **(iv) Skupinové online konzultace a skupinová setkávání (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.

#### **(v) Skupinové živé akce**

Skupinové akce budou dodány dle podmínek uvedených v popisu služby na webu či podle individuální domluvy mezi Poskytovatelkou a zákazníkem. Poskytovatelka pro tento typ akcí stanovuje tyto storno podmínky: do 14 dnů před konáním akce (včetně) je možné se z akce omluvit a Poskytovatelka vrátí zákazníkovi 100% zaplacené částky. V kratší době 13 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 skupinových akcí si Poskytovatelka 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.

#### **(vi) Materiály ke stažení či zhlédnutí**

V případě produktů, které se stahují z webového prostředí (pdf materiály, záznamy webinářů 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. Balíčky služeb a produktů**

Poskytovatelka výslovně stanovuje, že v případě zakoupení „balíčku“ či jinak sestaveného produktu se v případě nevyčerpání 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 a po jeho uplynutí právo na čerpání produktů (jednotlivých konzultací apod.) propadá bez náhrady. Z tohoto důvodu Poskytovatelka výslovně upozorňuje zákazníky, že zmeškání termínu či lhůty právo dočerpat produkty z balíčku či žádat náhradní plnění bez náhrady propadá. Není-li u konkrétních balíčků stanoveno jinak, je zákazník oprávněn čerpat služby zahrnuté v balíčku nejpozději do 3 měsíců od vystavení faktury.

## **3. 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 vě. účasti ve skupinách Poskytovatelky, či z online skupinových setkání, webinářů, 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.

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. Poskytovatelka si vyhrazuje právo obsah digitálních produktů aktualizovat či měnit, zákazníkovi však na takovou aktualizaci nebo změnu nevzniká automaticky právo. Zpřístupnění zaktualizovaných či změněných produktů zákazníkovi, který je zakoupil před takovou změnou či aktualizací, závisí na rozhodnutí Poskytovatelky.

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 dostupný 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, 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, pokud zákazník svůj souhlas předem výslovně neodepře, na což má právo. 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 známé 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 občanského zákoníku 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 14denní 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 akcí vč. individuálních setkání online či osobně, 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. 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 daru účinnosti a zákazník je povinen spolu se zbožím Poskytovateli vrátit i poskytnutý dárek.

6. Odstoupení zákazník může zaslat Poskyvatelce 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 Poskyvatelce i poslední den 14denní lhůty od uzavření smlouvy. V případě řádně učiněného odstoupení od smlouvy Poskyvatelka vrátí přijaté peněžní prostředky nejpozději do 14 dnů od přijetí odstoupení.

7. Poskyvatelka 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 urážlivého a podobného jednání zákazníka apod. Odstoupení Poskyvatelky bude vždy zdůvodněno ze zákonem stanovených nebo v těchto podmínkách uvedených důvodů. Odstoupení je účinné doručením oznámení zákazníkovi.

## **VI. Odpovědnost za vady a pravidla pro reklamaci**

### **Společná ustanovení**

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 ustanoveními občanského zákoníku a zákona na ochranu spotřebitele u zákazníků, kteří jsou v postavení spotřebitele.

2. Poskyvatelka odpovídá za to, že produkt při převzetí nevykazuje vady. Zákazník je povinen vadu uplatnit u Poskyvatelky emailem bezodkladně po jejím zjištění na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví těchto obchodních podmínek, případně prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách nebo osobně v provozovně.

3. Lhůta pro vytknutí vady:

**Podnikatel:** Vadu lze vytknout při převzetí plnění.

**Spotřebitel:** Vadu lze vytknout v objektivní reklamační lhůtě 24 měsíců od převzetí předmětu plnění v případě digitálního obsahu a ve lhůtě 6 měsíců od poskytnutí služby.

### **Ujednání pro služby**

4. 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.

5. 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 určité době, zohlední se doba, po kterou byl poskytován vadně.
6. 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 Poskytovatelka na vlastní náklady bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti dnů ode dne, kdy zákazník uplatnil u Poskytovatelky příslušné právo z vadného plnění.
7. Stanovuje se lhůta 30 dnů pro vyřešení nároků zákazníka z titulu odpovědnosti za vady včetně odstranění 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.
8. Subjektivní nespokojenost bez řádného podložení nekvalitního poskytnutí služby či nesouladu poskytnuté služby s objednávkou, nebo nenaplnění osobních očekávání zákazníka u poskytnuté služby není důvodem k reklamaci takové služby.

### **Ujednání pro digitální obsah**

9. Pro digitální obsah platí zvláštní pravidla stanovená dle občanského zákoníku. Poskytovatelka odpovídá za to, že digitální obsah je v souladu se smlouvou po celou dobu poskytování a že: a) odpovídá popisu, funkcionalitě, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným vlastnostem uvedeným ve smlouvě, b) je vhodný k účelům, pro něž se digitální obsah tohoto druhu obvykle používá, c) je poskytován s příslušenstvím a pokyny, včetně instrukcí k instalaci, d) odpovídá aktualizacím, pokud je Poskytovatelka poskytuje v souladu se smlouvou.
10. U digitálního obsahu poskytovaného jednorázově odpovídá Poskytovatelka za vady, které se projeví do dvou let od poskytnutí. U digitálního obsahu poskytovaného trvale odpovídá Poskytovatelka za vady po celou dobu poskytování.
11. Odpovědnost za vady u digitálního obsahu lze uplatnit pouze na technické či transakční závady (nefunkční soubor, nedoručení apod.). Uznání reklamace z důvodů subjektivní nespokojenosti nebo z důvodů nenaplněné očekávání zákazníka je vyloučeno.

### **Průběh reklamačního řízení**

12. Do 3 pracovních dnů od obdržení reklamace Poskytovatelka na e-mailovou adresu zákazníka potvrdí, že reklamaci obdržela, kdy ji obdržela 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.

13. Reklamaci včetně odstranění vady 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.

14. O vyřízení reklamace Poskytovatelka bude zákazníka informovat e-mailem nebo písemně. Pokud je reklamace oprávněná, náleží zákazníkovi také náhrada účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace. Tyto náklady je zákazník povinen prokázat.

15. V provozovně Poskytovatelky, pokud ji zřídí, bude zajištěno, že po celou provozní dobu bude přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací nebo pracovník oprávněný rozhodovat o reklamaci na místě.

16. Tato reklamační pravidla se použijí, pokud zvláštní právní předpisy nestanoví jinak. Pro zákazníky v postavení spotřebitelů se použijí příznivější ustanovení právních předpisů na ochranu spotřebitele.

17. V případě sporu mezi stranami se strany pokusí vyřešit spor smírnou cestou. Spotřebitel má právo obrátit se na Českou obchodní inspekci nebo využít mimosoudního řešení sporů prostřednictvím subjektu pro alternativní řešení spotřebitelských sporů.

## **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, finanční či zdravotní prospěch nebo jiné konkrétní výhody a výsledky.

2. Poskytovatelka je autorem a vykonavatelem autorských práv k službám a produktům, webům a jejich obsahům a jejich jednotlivým součástem, není-li výslovně uvedeno jinak. Poskytovatelka je autorem a vykonavatelem autorských práv k součástem digitálních 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](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese [https://consumer-redress.ec.europa.eu/index\\_cs](https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_cs) 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. 5. 2026.

Karolina Čiklová