

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

### pro prodej informačních produktů (digitálního obsahu) a služeb s použitím internetu

#### OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky platí pro prodej zboží a poskytování služeb a digitálního obsahu prodávajícím.
- 1.2. Proávající nabízí na e-shopu umístěném na [www.jitkapourova.cz](http://www.jitkapourova.cz) online jazykové kurzy, kurzy pro lektory, videokurzy, konzultace, e-knihy, pracovní listy a další online materiály.
- 1.3. Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího, které vznikají v souvislosti s uzavřením smlouvy nebo na základě uzavřené smlouvy.
- 1.4. Ustanovení podmínek jsou nedílnou součástí smlouvy. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanovením těchto podmínek.
- 1.5. Je-li zákazníkem spotřebitel, řídí se vztahy prodávajícího a takového zákazníka také občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.).
- 1.6. Proávajícího můžete kontaktovat pomocí těchto údajů:
  - a) Jitka Pourová
  - b) adresa: Makovského 1177/1, 163 00, Praha 6-Řepy
  - c) e-mail: [jitka-pourova@seznam.cz](mailto:jitka-pourova@seznam.cz)
  - d) telefon: +420 608 750 704
  - e) skype: jitka-pourova (pouze po předchozí domluvě)

#### 2. DEFINICE POJMŮ

Ve všeobecných obchodních podmínkách se mimo výše uvedené pojmy vyskytují tyto:

**podmínky:** jsou tyto všeobecné obchodní podmínky;

**prodávající:** je podnikající fyzická osoba, Jitka Pourová, IČ: 04300092, se sídlem Makovského 1177/1, 163 00 Praha 6-Řepy, zapsaná v živnostenském rejstříku vedeném u Úřadu městské části Praha 17;

**e-shop:** je e-shop umístěný na [www.jitkapourova.cz](http://www.jitkapourova.cz), na kterém prodávající nabízí mimo jiné online jazykové kurzy, kurzy pro lektory, videokurzy, e-knihy, pracovní listy a další online materiály;

**zákazník:** je osoba, která uzavírá s prodávajícím smlouvu prostřednictvím e-shopu;

**digitální obsah:** je obsah, který prodávající zákazníkovi zpřístupní v digitální podobě pro jeho potřebu (například předtočené videokurzy, e-booky a další online materiály);

**kurzy:** jsou předtočené videokurzy a online kurzy (webináře) pořádané v konkrétním termínu;

**podnikatel:** je osoba, která uzavírá smlouvu s prodávajícím v souvislosti s podnikáním (nakupuje tzv. „na IČO“);

**produkty:** je souhrnné označení pro veškerý digitální obsah, zboží a služby, které prodávající nabízí;

**služby:** jsou akce v online prostoru, kterých se může zákazník zúčastnit (zejména různé online kurzy a webináře či konzultace);

**smlouva:** je smlouva o poskytování služeb nebo smlouva o poskytování digitálního obsahu nebo kupní smlouva, kterou zákazník uzavírá s prodávajícím;

**spotřebitel:** je člověk, který uzavírá smlouvu mimo rámec své podnikatelské nebo obdobné činnosti (nenakupuje tzv. „na IČO“);

**fyzické zboží:** je zboží, které zákazník obdrží ve fyzické podobě (ne online).

### **3. UŽIVATELSKÝ ÚČET**

- 3.1. Na e-shopu si zákazník může zřídit uživatelský účet, který mu poskytuje různé výhody, jako je například přehled objednávek produktů a další. Dále např. nákup videokurzu Mote je možný pouze prostřednictvím uživatelského účtu po předchozí registraci. Ostatní produkty je možné objednat i bez uživatelského účtu.
- 3.2. Z uživatelského účtu má zákazník přístup ke všem zakoupeným produktům.
- 3.3. Při registraci do uživatelského účtu a při objednávání produktů jsou zákazníci povinni uvádět jen správné a pravdivé údaje. V případě jakékoli jejich změny jsou také povinni je aktualizovat. Údaje poskytnuté v uživatelském účtu a při objednávání produktů považuje prodávající za správné.
- 3.4. Uživatelský účet je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Ohledně těchto informací potřebných pro přístup do uživatelského účtu je zákazník povinen zachovávat mlčenlivost a chránit je proti zneužití. Prodávající nenes odpovědnost za jakékoli zneužití uživatelského účtu třetími stranami. Zákazník není oprávněn umožnit přístup do svého uživatelského účtu třetím osobám.
- 3.5. V případě, že zákazník zjistí, že by mohlo dojít k odcizení informací potřebných pro přístup do svého uživatelského účtu nebo k jeho zneužití, bezodkladně o tom prodávajícího informuje. Prodávající může uživatelský účet zablokovat.
- 3.6. Zákazník bere na vědomí, že uživatelský účet může prodávající zrušit, zejména pokud jej zákazník delší dobu nepoužívá (min. 12 měsíců), nebo pokud poruší své povinnosti ze smlouvy nebo podmínek. Často se to ale nestává a před smazáním účtu bude prodávající zákazníka dopředu informovat.
- 3.7. Zákazník bere na vědomí, že uživatelský účet ani e-shop nemusí být k dispozici nepřetržitě, zejména s ohledem na nezbytnou údržbu hardwaru a softwaru prodávajícího nebo nezbytnou údržbu takového vybavení třetích stran. Taková údržba ale obvykle probíhá mimo standardní denní dobu.

### **4. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY**

- 4.1. Označení produktů, popis jejich hlavních vlastností, cena a v případě online kurzů i informace o době a místě konání a o konkrétních storno podmínkách jsou vždy uvedené na e-shopu prodávajícího. Cena je také uvedena v objednávkovém formuláři. Nabídka produktů zůstává v platnosti po dobu, kdy je zobrazována na e-shopu. Prodávající je oprávněn uzavřít se zákazníkem smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.
- 4.2. Objednávkový formulář obsahuje vždy informace o zákazníkovi, objednaném produktu, ceně (včetně uvedení daní a poplatků), způsobu úhrady ceny, údaje o požadovaném způsobu doručení a informace o nákladech spojených s dodáním fyzického zboží. U digitálního obsahu nebo služeb náklady na dodání účtovány nejsou.
- 4.3. Objednávku zákazník vytvoří na e-shopu. Smluvní vztah mezi prodávajícím a zákazníkem vzniká odesláním objednávky kliknutím na tlačítko Zaplatit nyní v košíku. Od tohoto momentu vznikají mezi zákazníkem a prodávajícím vzájemná práva a povinnosti, jež jsou vymezeny smlouvou a těmito podmínkami. Vytvořením objednávky zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito podmínkami a že s nimi souhlasí. Podmínkou platné elektronické objednávky je vyplnění všech předepsaných údajů a náležitostí uvedených v objednávkovém formuláři. Prodávající vylučuje přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou.

- 4.4. Po obdržení objednávky prodávající bezodkladně potvrdí její přijetí na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou v objednávkovém formuláři. Společně s potvrzením objednávky zašle zákazníkovi i tyto podmínky.
- 4.5. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z procesu objednávání a zákazník má možnost objednávku před vlastním odesláním zkontrolovat a případně opravit. Údaje uvedené v závazné objednávce jsou prodávajícím považovány za správné.
- 4.6. Zákazník souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí zákazník sám, přičemž tyto se neliší od základní sazby.
- 4.7. V případě objednávky učiněné telefonicky prodávající zákazníkovi písemně potvrdí její obsah a smlouva je uzavřena okamžikem doručení písemného potvrzení, že zákazník s objednávkou souhlasí.
- 4.8. Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Smlouva, resp. příslušný daňový doklad budou uloženy v elektronickém archivu prodávajícího po dobu 5 let od uzavření smlouvy za účelem jejího úspěšného splnění.
- 4.9. Proávající je povinen poskytnout či dodat produkt, který si zákazník objednal a zákazník se za něj zavazuje zaplatit prodávajícímu sjednanou cenu.
- 4.10. Zákazník je srozuměn s tím, že pro řádné užívání služeb a digitálního obsahu je třeba z jeho strany splnit minimální technické požadavky – zejména řádně aktualizovaný internetový prohlížeč podporující zobrazení souborů PDF a videa (např. Google Chrome), stabilní a vysokorychlostní připojení k internetu a webkamera. V případě použití neaktualizovaného softwaru – internetového prohlížeče může být omezena funkcionality služeb a digitálního obsahu. Pokud je pro využívání digitálního obsahu a služeb potřeba mít stažený speciální software, prodávající to vždy uvede na e-shopu u daného produktu. Vždy ale platí, že je nezbytné, aby měl zákazník připojení k internetu, a to stabilní, dostatečně rychlé (min. 3 Mb/s) a zabezpečené.

## **5. CENA, ZPŮSOB ÚHRADY**

- 5.1. Cena jednotlivých produktů je u nich vždy uvedena na e-shopu. Cena je vždy uvedena i v objednávkovém formuláři.
- 5.2. Proávající vystaví ohledně plateb prováděných na základě smlouvy zákazníkovi daňový doklad – fakturu, který slouží jako doklad o zakoupení nebo poskytnutí produktu. Faktura bude vždy obsahovat všechny zákonem stanovené požadavky. Proávající není plátcem daně z přidané hodnoty, pokud by se jím stal, bude účtovaná cena navýšená o DPH dle právních předpisů.
- 5.3. Cenu produktu a případné náklady spojené s dodáním nebo poskytnutím produktu hradí zákazník bezhotovostně (bankovním převodem nebo online platební kartou) způsobem zvoleným v objednávkovém formuláři.
- 5.4. V případě bezhotovostní platby s použitím platebních karet jsou informace o účtu, platební kartě a heslu k elektronickému bankovníctví zadávány pomocí zabezpečeného a důvěryhodného kanálu a prodávající k těmto údajům nemá přístup.
- 5.5. Platba je zpravidla jednorázová. Proávající si vyhrazuje právo u vybraného produktu umožnit zákazníkovi splátkový prodej.
- 5.6. V případě úhrady formou bankovního převodu je zákazník povinen uhradit cenu společně s uvedením správného variabilního symbolu platby, jinak prodávající nebude schopen platbu identifikovat a poskytnout včas požadované plnění.

- 5.7. V případě objednávky služeb (online webinářů a konzultací) je zákazník povinen uhradit cenu do 7 dnů od uzavření smlouvy, nejpozději však před poskytnutím služby (zahájením webináře či konzultace). Pokud tak neučiní a cenu neuhradí, je prodávající oprávněn neumožnit zákazníkovi přístup k webináři/konzultaci a od smlouvy odstoupit.
- 5.8. Závazek zákazníka uhradit cenu za produkt je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.
- 5.9. Pro případ, že by došlo k zjevně technické chybě na straně prodávajícího při uvedení ceny produktu na e-shopu nebo v průběhu objednávky, není prodávající povinen takový produkt za tuto zcela zjevně chybnou cenu dodat nebo poskytnout. O chybě bude prodávající zákazníka bez zbytečného odkladu informovat a zašle mu na e-mail změněnou nabídku. Ta se považuje za nový návrh smlouvy, smlouva je pak v takovém případě uzavřena až potvrzením zákazníka, že s novou cenou souhlasí.

## **6. DODACÍ PODMÍNKY**

### **Digitální obsah (videokurzy, e-booky, online materiály)**

- 6.1. V případě digitálního obsahu se dodáním rozumí jeho zpřístupnění, tedy zaslání přístupových údajů ze strany prodávajícího na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou v objednávkovém formuláři, případně zaslání odkazu URL adresy.
- 6.2. Přístupové údaje poskytne prodávající zákazníkovi až po zaplacení celé ceny, a to nejpozději do tří dnů, není-li stanoveno jinak.
- 6.3. Po doručení digitálního obsahu doporučuje prodávající zkontrolovat, zda je kompletní a bezvadný.
- 6.4. Zákazník bere na vědomí, že vzhledem k povaze digitálního obsahu na e-shopu nebudou poskytovány žádné aktualizace digitálního obsahu.
- 6.5. Digitální obsah může prodávající čas od času měnit (zejména vylepšovat a doplňovat). S takovou změnou zákazníkovi nevzniknou žádné další náklady a bude o ní informován e-mailem nebo přímo v rozhraní, kde je digitální obsah zákazníkem používán. Pokud by změnou došlo ke zhoršení možnosti užívat digitální obsah na straně zákazníka, proběhne informování e-mailem a bude umožněna výpověď smlouvy.

### **Služby (online kurzy – webináře a konzultace) a storno podmínky služeb**

- 6.6. Online kurzy a konzultace se budou zásadně konat v termínu stanoveném na e-shopu.
- 6.7. Proávající si vyhrazuje právo provést změny těchto služeb – především termínu konání, programu, lektorů – a to především v případě neočekávaných okolností, které nezpůsobil vlastní vinou a které mu brání v poskytnutí služeb podle sjednaných podmínek či informací na e-shopu (např. nemoc, přerušování dodávky elektrické energie apod.). Proávající si vyhrazuje právo online kurz/konzultaci ze stejných důvodů i zrušit. O jakékoliv případné změně bude zákazník předem informován e-mailem. V případě, že by se jednalo o zásadní změnu jako např. změnu termínu, je zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit a prodávající mu vrátí veškeré přijaté peněžní prostředky.
- 6.8. Proávající si vyhrazuje právo zrušit online kurz (odstoupit od smlouvy) v případě, že se na kurz nepřihlásí dostatečný počet účastníků (alespoň 5). V takovém případě vrátí prodávající zákazníkovi veškeré přijaté peněžní prostředky.
- 6.9. Zákazník může účast na online kurzu či konzultaci, které mají pevně stanovený termín, zrušit prostřednictvím e-mailu na [jitka-pourova@seznam.cz](mailto:jitka-pourova@seznam.cz). V takovém případě může (ale nemusí) mít nárok na vrácení části kurzovného:
  - a) při zrušení účasti na kurzu/konzultaci více než 14 dní předem se vrací 100 % ceny kurzu/konzultace;

- b) při zrušení účasti na kurzu/konzultaci 13–8 dnů předem se vrací 50 % ceny kurzu/konzultace;
- c) při zrušení účasti na kurzu/konzultaci 7–0 dní předem nevzniká nárok na vrácení ceny kurzu/konzultace.

### **Fyzické zboží**

- 6.10. Fyzické zboží doručí prodávající zákazníkovi na adresu uvedenou v objednávce nejpozději do 30 dnů od uzavření smlouvy, nedohodnou-li se jinak. V opačném případě může zákazník odstoupit od smlouvy a prodávající mu vrátí uhrazenou kupní cenu včetně případných zaplacených nákladů na dopravu.
- 6.11. Proávající si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy, pokud fyzické zboží nebude skladem a nebude naskladněno ani do 30 dnů od uzavření smlouvy.
- 6.12. V případě, že je fyzické zboží z důvodů na straně kupujícího nutno doručovat opakovaně či jiným způsobem než uvedeným v objednávce, je zákazník povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručením fyzického zboží nebo s jiným způsobem doručení.
- 6.13. Při převzetí fyzického zboží doporučuje prodávající pečlivě zkontrolovat neporušenost obalu fyzického zboží a v případě jakýchkoli závad toto ihned oznámit přepravci. V případě, že bude obal fyzického zboží porušen, nemusí zákazník zásilku od přepravce převzít.
- 6.14. Zákazník je povinen fyzické zboží převzít. Pokud ho nepřevzme, bude to prodávající považovat za odstoupení od smlouvy. V takovém případě má prodávající právo po zákazníkovi vyžadovat náhradu takto vzniklých nákladů spojených s vrácením nepřevzatého fyzického zboží.
- 6.15. Vlastnické právo k fyzickému zboží nabývá zákazník zaplacením celé kupní ceny (včetně nákladu na dodání), nejdříve však převzetím fyzického zboží.

## **7. ZABEZPEČENÍ A OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV**

- 7.1. Přístupové údaje k digitálnímu obsahu a službám či příslušná URL adresa jsou určeny pouze pro osobní potřebu zákazníka, zákazník není oprávněn sdělovat tyto údaje jakýmkoliv třetím osobám.
- 7.2. Produkty, které prodávající prostřednictvím e-shopu prodává a distribuuje, podléhají právní ochraně dle autorského práva. Jakékoliv jejich šíření nebo poskytování třetím osobám bez souhlasu autora je zakázáno. Oprávnění k výkonu práva produkt užit (licence) se uděluje pouze pro osobní potřebu zákazníka. Tato licence se uděluje jako nevýhradní, územně neomezená a na dobu trvání majetkových práv k dílu. Zákazník není oprávněn poskytovat produkt k užití jakýmkoliv třetím osobám a není oprávněn k němu udělit podlicenci. Zákazník není povinen licenci využít. Licenční odměna je součástí ceny produktu a představuje obvykle 30 % z celkové ceny.
- 7.3. Zákazník odpovídá prodávajícímu za škodu i ušlý zisk, které porušením práv na ochranu autorského díla způsobí.

## **8. Odstoupení od smlouvy spotřebitelem**

- 8.1. Je-li zákazník spotřebitelem, má právo v souladu s ustanovením § 1829 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem ve lhůtě čtrnácti dnů od převzetí zboží nebo v případě poskytování služeb a poskytování digitálního obsahu od uzavření smlouvy, a to bez udání důvodu a jakékoliv sankce. Pokud prodávající fyzické zboží pošle v několika zásilkách, lhůta se počítá až od převzetí poslední zásilky, naopak, pokud dodá zákazníkovi fyzické zboží pravidelně, lhůta pro odstoupení od smlouvy se počítá od doručení

první dodávky. Toto právo neslouží jako způsob řešení reklamace produktů. Podnikatelé právo na odstoupení od smlouvy nemají.

- 8.2. Jakkoli zákazník může dle čl. 8.1. odstoupit od smlouvy, některé produkty (služby a digitální obsah) jsou zákazníkovi poskytovány ještě v průběhu lhůty pro odstoupení od smlouvy. To znamená, že v těchto případech nemá zákazník právo od smlouvy odstoupit. Zvláště tedy upozorňujeme, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku nelze mimo jiné odstoupit od:
- a) smlouvy o poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty. Právo odstoupit zákazník nemá, pokud při objednání služeb souhlasil s tím, že mu bude služba poskytnuta před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení;
  - b) smlouvy o dodání digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, poté, co bylo započato s plněním. Právo odstoupit zákazník nemá, pokud při nákupu digitálního obsahu souhlasil s tím, že mu bude celý digitální obsah zpřístupněn před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení;
  - c) smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu, pokud jej spotřebitel porušil;
  - d) o dodávce zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám.
- 8.3. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a zákazníkovi budou vráceny přijaté peněžní prostředky stejným způsobem, jako byly obdrženy, není-li dohodnuto jinak, a to do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.
- 8.4. V případě vrácení fyzického zboží je zákazník povinen doručit fyzické zboží na své náklady zpět prodávajícímu a prodávající vrátí zákazníkovi kupní cenu včetně nejnižších nákladů na dodání, které nabízí. Prodávající není povinen zákazníkovi vrátit přijaté peněžní prostředky dříve, než mu zákazník předá fyzické zboží nebo prokáže, že fyzické zboží prodávajícímu odeslal. Fyzické zboží (mimo výše uvedené výjimky) si může zákazník vyzkoušet, ale pouze tak, aby se seznámil s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností (tak, jako by si ho prohlížel v kamenném obchodě). Pokud fyzické zboží bude zkoušet nebo využívat více a sníží jeho hodnotu, může mu prodávající vrátit částku poniženou o náklady na uvedení fyzického zboží do původního stavu tak, aby ho mohl prodat dalším zákazníkům. Pokud zákazník spolu s fyzickým zbožím obdržel i nějaké bezplatné plnění – dárek, je povinen v případě odstoupení od smlouvy vrátit i toto bezplatné plnění. Fyzické zboží zákazník doručí na adresu Makovského 1177/1, 163 00, Praha 6-Řepy.
- 8.5. Rozhodne-li se zákazník pro odstoupení od smlouvy v této lhůtě, prosí prodávající o dodržení níže uvedených podmínek: nejpozději poslední den 14denní lhůty musí být prodávajícímu odeslán projev vůle o odstoupení od smlouvy. Zákazník může využít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který tvoří přílohu těchto podmínek. Projev vůle odstoupit od smlouvy doručí zákazník na e-mailovou adresu [jitka-pourova@seznam.cz](mailto:jitka-pourova@seznam.cz) nebo na adresu Makovského 1177/1, 163 00, Praha 6-Řepy spolu s uvedením čísla objednávky, jména a data nákupu. Spotřebitelé ovšem mohou odstoupit od smlouvy jakýmkoliv jednoznačným prohlášením vůči prodávajícímu.
- 8.6. Prodávající je oprávněn od smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu, pokud zjistí, že druhá strana porušila smlouvu podstatným způsobem. Pro účely uzavřené smlouvy se za podstatné porušení této smlouvy považuje prodlení zákazníka s úhradou ceny nebo dílčí úhrady (splátky) více jak 7 dnů po době splatnosti nebo porušení povinností na ochranu autorského práva (čl. 7 podmínek) ze strany zákazníka.

## 9. PRÁVA A POVINNOSTI Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMACE

### Reklamační digitálního obsahu spotřebitelem

9.1. Prodávající odpovídá zákazníkovi (spotřebiteli) za to, že digitální obsah:

- a) odpovídá ujednanému popisu a rozsahu, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- b) je vhodný k účelu, pro který je zákazník požaduje a s nímž prodávající souhlasil (tj. pro účel standardní jazykové výuky);
- c) je poskytován s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití (včetně návodu k instalaci a s uživatelskou podporou, pokud je potřeba).

9.2. Dále prodávající odpovídá za to, že vedle ujednaných vlastností:

- a) je digitální obsah vhodný k účelu, k němuž se digitální obsah tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
- b) digitální obsah rozsahem, jakostí a dalšími výkonnostními parametry, včetně funkčnosti, kompatibility, přístupnosti, kontinuity a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem digitálního obsahu téhož druhu, které může zákazník rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení prodávajícího nebo prohlášení jiné osoby v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;
- c) je digitální obsah poskytován s příslušenstvím a pokyny k použití, které může zákazník rozumně očekávat;
- d) digitální obsah odpovídá zkušební verzi nebo náhledu, které zákazníkovi prodávající zpřístupnil před uzavřením smlouvy.

Za výše uvedené poslední čtyři body prodávající neodpovídá v případě, že zákazníka před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost digitálního obsahu liší a zákazník s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

9.3. Zákazník může vytknout vadu, která se na digitálním obsahu projeví v době dvou let od zpřístupnění digitálního obsahu. Tato doba neběží po dobu, po kterou zákazník nemůže digitální obsah užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně. Pokud se vada projeví do jednoho roku od zpřístupnění digitálního obsahu, má se za to, že digitální obsah byl vadný již při jeho zpřístupnění, ledaže to povaha vady nebo digitálního obsahu vylučuje.

9.4. Subjektivní nespokojenost s poskytnutým digitálním obsahem (např. zákazník po absolvování kurzu nemá požadovanou úroveň jazyka nebo je přesvědčen, že digitální obsah neodpovídá popisu, ačkoli dle prodávajícího je popis digitálního obsahu a jeho skutečný obsah plně v souladu) se nepovažuje za vadu.

### Reklamační fyzického zboží

9.5. Prodávající odpovídá za to, že fyzické zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá za to, že fyzické zboží:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- b) je vhodné k účelu, pro který je zákazník požaduje a s nímž prodávající souhlasil;
- c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití (včetně návodu k montáži nebo instalaci, pokud je potřeba).

9.6. Prodávající dále odpovídá za to, že vedle ujednaných vlastností:

- a) je fyzické zboží vhodné k účelu, k němuž se příslušné druhy obvykle používají, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy daného odvětví, není-li technických norem;

- b) množství, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem příslušných druhů, které může zákazník rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;
- c) je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může zákazník rozumně očekávat;
- d) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající poskytl před uzavřením smlouvy.

Za výše uvedené poslední čtyři body prodávající neodpovídá v případě, že zákazníka před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost fyzického zboží liší a zákazník jste s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

- 9.7. Vadné plnění uplatňuje zákazník u prodávajícího nejpozději do dvou let od převzetí fyzického zboží. Pokud se vada projeví v průběhu jednoho roku od převzetí fyzického zboží, má se za to, že bylo fyzické zboží vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou nemůže zákazník fyzické zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
- 9.8. Práva z vadného plnění nemá zákazník v případě, že vadu sám způsobil, v případě vady, o které věděl již při nákupu a v případě vady způsobené vyšší mocí. Vadou fyzického zboží není běžné opotřebení z obvyklého používání. U použitého fyzického zboží není vadou opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.
- 9.9. Subjektivní nespokojenost s poskytnutým fyzickým zbožím (např. zákazník po přečtení materiálů nemá požadovanou úroveň jazyka) se nepovažuje za vadu.

#### **Reklamacе služeb (online kurzů – webinářů a konzultací)**

- 9.10. Prodávající odpovídá za to, že služby nemají vady, tedy že budou mít vlastnosti, které si se zákazníkem ujednal, a chybí-li takové ujednání, tak takové vlastnosti, které popsal nebo které mohl zákazník očekávat s ohledem na povahu služby. Subjektivní nespokojenost s poskytnutými službami (např. zákazník po absolvování kurzu nemá požadovanou úroveň jazyka) se nepovažuje za vadu.
- 9.11. Zákazník může uplatnit reklamaci (vytknout vadu služeb) bez zbytečného odkladu poté, kdy ji mohl zjistit, nejpozději do šesti měsíců od jejího poskytnutí. Zákazník bere na vědomí, že pokud vadu nevytkne okamžitě poté, co ji mohl zjistit, může to mít za následek nevyhovění reklamaci. Prodávající proto zvláště upozorňuje, že vzhledem ke specifické povaze některých plnění poskytovaných dle těchto podmínek (např. on-line semináře) by měl zákazník pro plné využití svých práv vytknout vadu okamžitě po semináři.
- 9.12. Zákazník má právo na odstranění vady. Podle své volby může požadovat:
  - a) poskytnutí služby bez vady nebo dodání chybějící části služby, ledaže je to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné ve vztahu k poskytnutému plnění (např. po absolvování celého semináře, kdy lze jen stěží potenciální vadu odstranit);
  - b) přiměřenou slevu z ceny.
- 9.13. Není-li možné vadu odstranit, má zákazník právo od smlouvy odstoupit, anebo požadovat přiměřenou slevu z ceny.

#### **Postup reklamacе**

- 9.14. Zákazník může uplatnit reklamaci např. e-mailem na adrese [jitka-pourova@seznam.cz](mailto:jitka-pourova@seznam.cz) nebo osobně/dopisem na adrese Makovského 1177/1, 163 00 Praha 6-Řepy. Součástí reklamacе by mělo být prokázání nákupu produktu, popis vady a požadovaný způsob vyřízení reklamacе. O způsobu vyřízení reklamacе bude zákazník informován e-mailem.



9.15. V případě **reklamací fyzického zboží a digitálního obsahu** má zákazník právo na odstranění vady. Podle své volby může požadovat:

- a) dodání nové věci bez vady; nebo
- b) opravu věci,

leďaže je pro prodávajícího zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. V takovém případě může prodávající odmítnout vadu odstranit, a to zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by fyzické zboží nebo digitální obsah měl bez vady.

9.16. V následujících případech může zákazník při **reklamaci fyzického zboží nebo digitálního obsahu** požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy:

- a) pokud prodávající odmítl vadu odstranit nebo ji neodstranil v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím zákazníkovi nezpůsobil značné obtíže;
- b) když se vada objeví opakovaně;
- c) pokud je vada podstatným porušením smlouvy;
- d) když je z prohlášení prodávajícího nebo okolností zjevné, že vadu neodstraní v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro zákazníka.

9.17. Odstoupit od smlouvy nelze, je-li vada nevýznamná.

9.18. Práva z vad může zákazník vytknout přímo prodávajícímu. Pokud je ale k opravě určený někdo jiný (např. servis), kdo je k dispozici v okolí prodávajícího nebo v místě, které je zákazníkovi bližší, kupující vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.

9.19. Při uplatnění reklamací vydá prodávající zákazníkovi, který je spotřebitelem, elektronické potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamací, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamací zákazník požaduje a kontaktní údaje zákazníka.

9.20. Reklamací uplatněná spotřebitelem bude vyřízena (včetně odstranění vady) nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtu. Pokud prodávající 30denní lhůtu nedodrží, má zákazník, který je spotřebitelem, právo od smlouvy odstoupit.

9.21. Zákazník, který je spotřebitelem, má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamací (pokud byla oprávněná a uznaná), kdy tyto náklady jsou chápány jako nejnižší možné. O proplacení nákladů musí požádat nejpozději do jednoho měsíce od konce lhůty pro vytknutí vady, jinak mu nemusí být přiznány.

9.22. Před prvním použitím některých produktů je zákazník povinen prostudovat návod k použití, pokud mu bude zaslán, a následně se informacemi z něj řídit. V opačném případě se vystavuje nebezpečí, že svým nesprávným užíváním produkt poškodí a nebude moci vzniklou vadu uplatnit v rámci svého práva plynoucího z odpovědnosti za vadu.

9.23. Proávající neodpovídá za vady, které mohou vzniknout zákazníkovi kvůli pomalému internetovému připojení, neaktualizovanému internetovému prohlížeči či nenainstalovanému povinnému softwaru pro spuštění kurzu či digitálního obsahu, který není schopen ovlivnit.

## 10. GARANCE VRÁCENÍ PENĚŽ

10.1. Protože prodávajícímu záleží na spokojenosti zákazníků se svými produkty, poskytuje zákazníkům u vybraných produktů (u kurzů) možnost odstoupit od smlouvy s garancí vrácení peněz ve lhůtu delší než uvedené v odst. 8.1. Zda a za jakých podmínek je takováto garance u konkrétního produktu poskytována, je uvedeno na e-shopu u konkrétního produktu.

10.2. Odstoupení od smlouvy podle tohoto článku (po uplynutí 14denní lhůty od převzetí fyzického zboží nebo uzavření smlouvy o poskytování služeb nebo poskytování digitálního obsahu) v případě nespokojenosti zašle zákazník elektronickou formou na [jitka-pourova@seznam.cz](mailto:jitka-pourova@seznam.cz)

s prohlášením, že od smlouvy odstoupuje, a s příložením kopie faktury/daňového dokladu, data nákupu a případně dalších dokladů specifikovaných u konkrétního produktu.

- 10.3. Peníze budou zákazníkovi vráceny stejným způsobem, jako byly obdrženy, a to do 30 dnů od doručení e-mailu s odstoupením od smlouvy spolu s dalšími doklady specifikovanými u konkrétního produktu na e-mailovou adresu [jitka-pourova@seznam.cz](mailto:jitka-pourova@seznam.cz). Po obdržení žádosti dojde k deaktivaci přístupu zákazníka k produktu.

## 11. VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI

- 11.1. Všechny prodávajícím nabízené produkty slouží pro vzdělávací a informační účely. Poskytované informace mají charakter návodů a doporučení. Proávající nenese odpovědnost za úspěch či neúspěch zákazníka při aplikaci získaných znalostí v praxi, za pocity zákazníků, zdravotní stav či stavy, které může zákazník prožívat. Po celou dobu trvání kurzů je zákazník plně zodpovědný za své jednání, chování a své rozhodování. Úspěch zákazníka závisí na řadě dalších faktorů, které nemůže prodávající ovlivnit, jako např. na jeho dovednostech, možnostech, znalostech, schopnostech, obětavosti, situaci na trhu, obchodních znalostech, zdravotním stavu apod.

## 12. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ SE SPOTŘEBITELI

- 12.1. Pokud mezi prodávajícím a zákazníkem (spotřebitelem) dojde ke spotřebitelskému sporu, má spotřebitel právo na mimosoudní řešení tohoto sporu. K mimosoudním řešením spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce (Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, IČO: 000 20 869, web: [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz), e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz). Využít lze ale i platformu pro řešení sporů on-line zřízenou Evropskou komisí, nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>). Řešení se zahájí na návrh spotřebitele, a to v případě, kdyby se nepodařilo vyřešit spor přímo s prodávajícím. Návrh může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy u prodávajícího uplatnil své právo poprvé. Zahájit mimosoudní řešení sporu jde i online prostřednictvím platformy ODR dostupné tady: [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr).
- 12.2. K poskytování služeb a prodeji fyzického zboží je prodávající oprávněn na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Proávající podléhá dozoru České obchodní inspekce, která vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## 13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 13.1. Proávající zpracovává některé osobní údaje zákazníků. Které to jsou a z jakých důvodů je zpracovává, jak dlouho, jak je chrání a mnoho dalších informací souvisejících s ochranou osobních údajů, se zákazník dočte [zde](#). Dozví se zde i informace o cookies.
- 13.2. Tím, že prodávající uzavře se zákazníkem smlouvu, je oprávněným zájmem prodávajícího zasílat zákazníkovi obchodní sdělení, tedy informace související s nabízenými službami a fyzickým zbožím. Tato sdělení bude prodávající zasílat na e-mail uvedený v objednávce, a to nejdéle po dobu 3 let od provedení posledního nákupu. Ze zasílání se lze kdykoliv jednoduše a bezplatně odhlásit (proklikem v příslušném obchodním sdělení nebo zasláním e-mailu na [jitka-pourova@seznam.cz](mailto:jitka-pourova@seznam.cz))

## 14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Je-li zákazník podnikatelem, nepoužijí se na smlouvu ustanovení §§ 2389a a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, o poskytování digitálního obsahu.
- 14.2. Tyto podmínky jsou zobrazeny na e-shopu prodávajícího. Podmínky a smlouva jsou vyhotoveny v českém jazyce.
- 14.3. Je-li některé ustanovení 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.
- 14.4. Stížnosti a připomínky spotřebitele, které se týkají smluvního vztahu uzavřeného mezi prodávajícím a zákazníkem, vyřizuje prodávající, stížnosti může spotřebitel uplatnit na adrese [jitka-pourova@seznam.cz](mailto:jitka-pourova@seznam.cz). Pokud je stížnost svým obsahem reklamací, bude stížnost vyřízena jako reklamáce.
- 14.5. Veškeré právní spory vzniklé v souvislosti se smlouvou budou řešeny v občanském soudním řízení obecnými soudy České republiky.
- 14.6. Pokud vztah související s užitím e-shopu nebo právní vztah založený smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
- 14.7. Proávající si vyhrazuje právo upravit další práva a povinnosti smluvních stran nad rámec těchto podmínek. Tato pravidla budou vždy uvedena na e-shopu příslušného produktu a mají přednost před ustanoveními těchto podmínek. Stejně tak před nimi mají přednost také ustanovení v uzavřené individuální písemné smlouvě.
- 14.8. Proávající nenesou odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do e-shopu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Při využívání e-shopu nesmí být používány postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz, a nesmí být ani vykonávána žádná činnost, která by mohla prodávajícímu či třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užívat programové vybavení nebo další součásti tvořící e-shop, a užívat e-shop nebo jeho části či software vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením nebo účelem.
- 14.9. Všechna práva k e-shopu, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozložení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, patří prodávajícímu. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat e-shop nebo jeho části bez jeho souhlasu.
- 14.10. Smlouva včetně podmínek je archivována v elektronické podobě a není veřejně přístupná.
- 14.11. Veškerou písemnou korespondenci si prodávající a zákazník mohou doručovat prostřednictvím elektronické pošty.
- 14.12. Tyto podmínky mohou být doplňovány nebo měněny. Tím se však nemění práva a povinnosti stran, která vznikla v době účinnosti předchozího znění podmínek.
- 14.13. Přílohu těchto podmínek tvoří vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.
- 14.14. Toto aktuální znění podmínek je platné a účinné od 20. 3. 2023. V případě změny podmínek jsou platné podmínky, které byly v platnosti k datu nákupu.

Podmínky platné do 19. 3. 2023 naleznete [zde](#).

**Příloha č. 1: Formulář pro odstoupení od smlouvy**  
**Odstoupení od smlouvy do 14 dnů**

**Zákazník:**

Jméno: .....

Adresa: .....

Telefon: ..... E-mail: .....

Požadovaný způsob vrácení peněz: .....

Případné číslo bankovního účtu / kód banky, na který si přeji vrátit kupní cenu:

..... / .....

**Číslo faktury:** .....

**Číslo objednávky:** .....

**Vrácené produkty** .....

.....

**Důvod odstoupení:**

- nelíbí se barva
- nevyhovující rozměr
- nevyhovující materiál
- zboží vypadá jinak, než jsem předpokládal
- pozdní dodání
- doručeno jiné zboží
- jiný důvod .....

(pro můj lepší přehled můžete uvést důvod odstoupení, nejste ale povinni to udělat)

Datum a podpis zákazníka

---

Jitka Pourová, IČO: 04300092                      jitkapourova.cz  
Makovského 1177/1, 163 00 Praha 6 – Řepy

[jitka-pourova@seznam.cz](mailto:jitka-pourova@seznam.cz)  
+420 608 750 704