

Všeobecné obchodní podmínky pro nákup služeb a digitálního obsahu

Provozovatel:

Ing. Lenka Štastná

Mladá Boleslav, Debr', Úzká 94

IČO 08295964

Email: konzultace@lenkastastna.cz

Telefon: 724 380 863

Podnikatelka zapsaná v živnostenském rejstříku

(dále také jen „Poskytovatelka“)

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky platí pro prodej služeb a digitálního obsahu prodávající (poskytovatelky) Ing. Lenky Štastné, která je dále v textu těchto podmínek označována také jako „Poskytovatelka“, prostřednictvím internetu, a to na základě online objednávky učiněné na webu www.lenkastastna.cz či na dalších internetových službách uvedené Poskytovatelky, případně prostřednictvím e-mailu či telefonátu nebo rezervačního systému na webových stránkách Poskytovatelky.

2. Tyto všeobecné smluvní podmínky vymezují práva a povinnosti mezi Poskytovatelkou a zákazníkem, které doplňují uzavíranou smlouvu, a jsou pro tento smluvní vztah závazné.

3. 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 služeb nebo uzavření smlouvy o poskytování digitálního obsahu) mezi Poskytovatelkou a jejími zákazníky vzniká potvrzením objednávky, které je Poskytovatelkou zasláno zákazníkovi na jeho emailovou adresu, nesjedná-li smluvní strany jinak.

2. Uvede-li zákazník v objednávce své IČO a fakturační údaje, a tedy zamýšlí využít služby či produkty Poskytovatelky v rámci své podnikatelské činnosti, nebude na něj pohlíženo v rámci smluvního vztahu jako na spotřebitele a jeho smluvní vztah s Poskytovatelkou bude posuzován jako smluvní vztah dvou podnikajících osob; v opačném případě se má za to, že zákazník je v postavení spotřebitele a na vztah s Poskytovatelkou se uplatní ujednání z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

3. Webové stránky Poskytovatelky či její další prezentace na webu obsahují seznam a popis nabízených služeb a digitálního obsahu (společně dále také jen jako „produkty“) včetně uvedení cen jednotlivých produktů a případně také zvláštních podmínek pro jejich využití.

4. Pro objednání zákazník provede příslušnou volbu obvykle na webové stránce a vyplní objednávkový formulář ve webovém rozhraní internetových stránek Poskytovatelky, případně zašle email, pokud tak Poskytovatelka v popisu zakupovaného produktu stanoví.

5. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o objednávaném produktu a povinné údaje k vyplnění pro účely uzavření smlouvy a fakturace.

6. Objednávku odešle zákazník Poskytovatelce provedením příslušné volby v rozhraní stránky či zašle email, je-li tak stanoveno, není-li u jednotlivého produktu stanoveno jinak.
7. Poskytovatelka bez zbytečného odkladu po obdržení objednávky zákazníkovi potvrdí přijetí objednávky elektronickou poštou, obvykle emailem, na emailovou adresu zákazníka.
8. 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.
9. Poskytovatelka si vyhrazuje právo, že produkty, prezentované v rámci jí poskytovaných internetových služeb, nemusí být vždy dostupné, zejména pak s ohledem na kapacitu Poskytovatelky nebo s ohledem na časové omezení nabídky.

III. Cena a platební podmínky

1. Zákazník získává přístup k produktům po zaplacení plné stanovené ceny, není-li v objednávkovém formuláři či u popisu produktu stanoveno jinak.
2. V rámci akceptace objednávky je uvedena cena produktu a způsoby její úhrady a dále je stanovena lhůta splatnosti ceny produktu, není-li stanoveno v popisu produktu jinak
3. Daňový doklad – fakturu vystaví Poskytovatelka zákazníkovi po uhrazení ceny a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu zákazníka.
4. V případě, že ze strany zákazníka nedojde k úhradě ceny do stanoveného data poskytnutí produktu či do 10 dnů po její splatnosti, smlouva se od počátku ruší a zákazník je povinen zaplatit Poskytovatelce vzniklou škodu.
5. Poskytovatelka umožňuje úhradu některých svých produktů po částech, pokud to v popisu takové služby (či její ceny) uvede. Poskytovatelka si vyhrazuje vázat úhradu ceny po částech na zpřístupnění určité části produktů, k nimž se část ceny vztahuje, s tím, že nedojde-li ve stanoveném termínu k úhradě další části ceny produktu, nebude další část či části produktu nadále zákazníkovi zpřístupněny.
6. V případě, umožní-li Poskytovatelka úhradu některých svých produktů ve splátkách, je zákazník povinen uhradit celou cenu sjednaného produktu, a to i v případě, pokud se sám z důvodů okolností na své straně rozhodne produkt v celém rozsahu nevyužít či využití produktu sám ukončí předčasně.
7. Poskytovatelka přijímá úhradu svých produktů v českých korunách. V případě, provede-li zákazník úhradu za produkty v EUR, budou uhrazené prostředky přepočítány a připsány na účet Poskytovatelky v českých korunách dle aktuálních podmínek a kurzu banky Poskytovatelky.

IV. Další podmínky

1. Zákazník bere výslovně na vědomí, že v případě, je-li službou či součástí produktu osobní či online konzultace, 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, jinak termín bez náhrady propadá. V případech zvláštního zřetele hodných je možné požádat o individuální domluvu, právo na změnu však nevzniká automaticky. Toto ujednání se nedotýká těch produktů a

služeb, kdy jsou domlouvány hromadné online konzultace pro skupinu účastníků; v takovém případě je individuální změna termínů konzultací vyloučena.

2. V případě, že Poskytovatelka pro čerpání některých produktů 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. Zákazník se dále zavazuje udržovat údaje uvedené v uživatelském účtu aktuální a pravdivé

3. Poskytovatelka si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z účasti v online kurzu vč. účasti ve facebookových skupinách Poskytovatelky či ze vzdělávací akcí vč. online skupinových setkání, webinářů apod., pokud zákazník narušuje fungování skupiny, průběh akce či setkání (např. nevhodným chováním, urážením ostatních účastníků apod.). V případě vyloučení z důvodů uvedených v tomto odstavci nemá zákazník nárok na vrácení zaplacené ceny.

4. Podnikatelka si vyhrazuje právo poskytovat objednané produkty pouze po dobu stanovenou v popisu konkrétního produktu, kdy uvedená doba plyne od zaplacení objednávky Zákazníkem. V případě okolností na straně Poskytovatelky, které spočívají v potřebě prodloužit poskytování doby objednaného produktu, je Poskytovatelka oprávněna dobu poskytovaného produktu prodloužit.

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

V. Dodací podmínky

1. Při koupi on-line kurzu může být Poskytovatelkou zákazníkovi po uhrazení ceny vytvořen uživatelský účet na webovém rozhraní a budou vygenerovány a na email, který uvedl zákazník v objednávce, zaslány přístupové údaje k uživatelskému účtu. V případě, bude-li kurz šířen jiným způsobem než prostřednictvím členské sekce, budou zákazníkovi zaslány přístupové údaje k jiné platformě, jejímž prostřednictvím bude kurz dostupný, či bude šířen emailem či jinou, Poskytovatelkou vyhrazenou formou. Po přihlášení s využitím přístupových údajů bude digitální obsah (online kurz) dodán zpřístupněním členské sekce či v rámci jiné platformy, a to obvykle ve lhůtě tří dnů po zaplacení, není-li stanoven konkrétní den spuštění kurzu. Je-li to s ohledem na návaznost obsahu efektivní, budou jednotlivé lekce zpřístupňovány postupně, dle harmonogramu Poskytovatelky.

2. V případě produktů, které se stahují z webového prostředí, zašle Poskytovatelka zákazníkům odkazy a další přístupové údaje, na jejichž základě jim bude umožněno si zakoupený produkt stáhnout. Podmínkou k zaslání takovýchto odkazů či přístupových údajů je plná úhrada ceny takového produktu či splnění jiných podmínek stanovených Poskytovatelkou (např. zadání údajů do formuláře).

3. Online či osobní konzultace budou dodány dle podmínek uvedených v popisu služby na webovém rozhraní, popřípadě individuálně sjednaných.

4. V případě skupinových akcí si Poskytovatelka vyhrazuje právo zrušit vzdělávací akci při nižším počtu přihlášených či zásahu vyšší moci.

5. Poskytovatelka výslovně stanovuje, že v případě zakoupení „balíčku“ či jinak zvýhodněného či zvláště sestaveného produktu sestávajícího z konzultací či obdobných služeb, se v případě nevyčerpání všech součástí (konzultací či individuálních lekcí apod.)

z důvodů na straně zákazníka uhrazené prostředky za tyto součásti produktu nevrací, cena je stanovena za produkt, nikoliv za jeho (dosud vyčerpané) části.

VI. Odstoupení od smlouvy

1. Poskytovatelka je oprávněna od smlouvy odstoupit, jestliže není možné z objektivních důvodů službu či produkt za původních podmínek poskytnout, plnění se stane objektivně nemožným nebo protiprávním, v případě podstatného porušení těchto podmínek, smlouvy či nevhodném, urážejícím a podobném jednání při užití webu a dalších služeb Poskytovatelky zákazníkem. Odstoupení je účinné doručením oznámení zákazníkovi.

2. Vzhledem k tomu, že v případě zakoupení digitálního obsahu Poskytovatelka zpřístupňuje bezprostředně po uzavření smlouvy zákazníkovi v postavení spotřebitele digitální obsah způsobem vylučujícím možnost navrácení plnění, v takovém případě není možné ze strany zákazníka od smlouvy odstoupit. Z důvodu těchto okolností hodných zvláštního zřetele je u digitálního obsahu a služeb nabízených prostřednictvím stránek či dalších internetových služeb Poskytovatelky vyloučena možnost odstoupit ve lhůtě do 14 dnů od smlouvy uzavřené způsobem na dálku a požadovat vrácení celé uhrazené ceny. Pokud to bude u některých produktů Poskytovatelky s možností odstoupení od smlouvy jinak, tato skutečnost bude vždy v rámci jejich popisu na webu či v objednávce uvedena, případně bude uvedeno, jaká se poskytuje lhůta pro odstoupení od smlouvy zákazníkovi.

3. Zákazník v postavení spotřebitele je dále oprávněn od smlouvy na poskytnutí digitálního obsahu uzavřené způsobem na dálku v případě, nedodá-li Poskytovatelka digitální produkt bezodkladně po jeho zaplacení nebo v dodatečně lhůtě stanovené zákazníkem. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez dodatečné lhůty jen v případě, že je z prohlášení Poskytovatelky nebo z okolností zjevné, že Poskytovatelka 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, kdy je stanoveno datum dodání plnění.

VII. Odpovědnost za vady a reklamace

1. Zákazník je oprávněn uplatnit svá práva z vadného plnění, a to v případě, vykazuje-li služba či digitální obsah vadu. Zákazník v postavení spotřebitele je oprávněn vytknout vadu ve lhůtě 24 měsíců od převzetí produktu. V takovém případě, je-li to možné, může zákazník požadovat její odstranění (případně se posoudí, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné). Práva z vadného plnění uplatní zákazník u Poskytovatelky e-mailem bezodkladně po jeho zjištění. V rámci reklamace Poskytovatelka potom vadu odstraní v přiměřené době tak, aby nezpůsobila zákazníkovi značné obtíže. Není-li zákazník v postavení spotřebitele, odpovídá Poskytovatelka za vady, které se u digitálního obsahu vyskytnou při převzetí a zákazník je vytkne bezodkladně.

2. Zákazník v postavení spotřebitele může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud Poskytovatelka vadu dle předchozího odstavce neodstraní, nebo pokud se vada projeví i po odstranění nebo je vada podstatným porušením smlouvy. Zákazník není oprávněn od smlouvy odstoupit, jedná-li se o vadu nevýznamnou.

3. Stanovuje se v souladu se zákonem, že přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou digitálního obsahu bez vady a vadného digitálního obsahu, který byl zákazníkovi poskytnut. Má-li být digitální obsah poskytován po určitou dobu, zohlední se doba, po kterou byl poskytován vadně. V případě, jedná-li se o digitální obsah poskytovaný za osobní údaje zákazníka namísto odměny, nemůže zákazník požadovat přiměřenou slevu.

4. 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.

5. Práva a povinnosti ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ust. § 1914 – 1925, § 2161 – 2174b a § 2389a a násl. občanského zákoníku).

6. Vady digitálního obsahu je nutné vytknout bez zbytečného odkladu po jejich zjištění na e-mailovou adresu: konzultace@lenkastastna.cz. Stanovuje se lhůta 30 dnů pro vyřešení nároků zákazníka z titulu reklamačního řízení, s tím, že Poskytovatelka je povinna zákazníka do konce této lhůty vyrozumět o výsledku reklamačního řízení.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatelka poskytuje produkty v rozsahu a způsobem uvedených v popisu na svých stránkách. Poskytovatelka neodpovídá za to, že po využití jí poskytovaných produktů získá zákazník finanční či osobní prospěch nebo jiné konkrétní výhody a výsledky. Výslovně Poskytovatelka neodpovídá za úspěch či výsledky při aplikaci svých produktů, pokud spočívají v okolnostech, které Poskytovatelka nemůže vlastními úkony jakkoli ovlivnit a která spočívají v jednání a rozhodnutí zákazníka.

2. Poskytovatelka je autorem a vykonavatelem autorských práv k službám a produktům, webům a jejich jednotlivým součástem, mají-li charakter autorského díla, není-li v rámci webů uvedeno jinak. Poskytovatelka je autorem a vykonavatelem autorských práv k součástem online produktů, mají-li charakter autorského díla. Užití díla bez souhlasu Poskytovatelky či jakýkoliv jiný neoprávněný výkon práv k dílům je zakázán. Tento zákaz znamená zejména zamezení nedovoleného kopírování, přebírání a šíření a dalšího neoprávněného nakládání s weby, články, online záznamy, audiovizuálními díly a další.

3. Poskytovatelka používá v rámci své internetové prezentace recenze skutečných zákazníků svých služeb a digitálního obsahu, které získala od těchto zákazníků buďto na základě jejich spontánních písemných reakcí vůči Poskytovatelce nebo na vyžádání po využití služby či po konzumaci digitálního obsahu. Pro získání recenze Poskytovatelka oslovuje vždy konkrétní (platící) zákazníky. Recenze nejsou upravovány, Poskytovatelka si pouze vyhrazuje právo je z redakčních důvodů zkrátit či upravit gramatické nebo stylistické chyby.

4. Pro řešení sporů z odpovědnosti za vady jsou příslušné obecné soudy, a to i pro zákazníky v postavení spotřebitele. Dále, v případě mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je rovněž možné využít při řešení sporů mezi Poskytovatelkou a zákazníkem ze smlouvy, v případě, jedná-li se o spotřebitelský spor s výše uvedenou výjimkou.

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.

9. Smluvní vztah a práva a povinnosti účastníků dle těchto obchodních podmínek se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti k 9.2.2023, kdy byly zveřejněny na stránkách www.lenkastastna.cz.

Ing. Lenka Šťastná