

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro prodej digitálních produktů, on-line kurzů, zboží a vzdělávacích akcí.

Milí návštěvníci webových stránek **www.zusanabohacova.cz**,

právě jste se ocitli na stránce se všeobecnými obchodními podmínkami pro prodej mých digitálních produktů (např. elektronických knih, checklistů, videonávodů apod.), on-line kurzů, zboží, seminářů a vzdělávacích pobytů. Na webových stránkách [www.zusanabohacova.cz](http://www.zusanabohacova.cz) (dále jen „**web**“ nebo „**webové rozhraní**“) jste si nejspíš už přečetli podrobnosti o vámi vybraném produktu nebo vzdělávací akci. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (zkráceně jen „**VOP**“) obsahují informace, které potřebujete mít k dispozici před tím, než kliknete na objednávací tlačítko. Přečtěte si je proto, prosím, pečlivě. Před vlastní objednávkou totiž zaškrťaváte i políčko „souhlasím s obchodními podmínkami“. Pokud si VOP přečtete, bude váš souhlas opravdu souhlasem.

## **Kdy se VOP použijí a jaký mají vztah k uzavřené smlouvě?**

VOP se použijí pro prodej digitálních produktů, on-line kurzů i zboží (obojí dohromady bude v dalším textu zkráceně označováno i jen jako „**produkty**“) a objednávku workshopů, seminářů, vzdělávacích pobytů (dále jen „**vzdělávací akce**“) přes webové rozhraní. VOP současně stanoví i bližší podmínky pro realizaci vzdělávacích akcí.

Samotný nákup produktů a objednávání vzdělávacích akcí a proces uzavření smlouvy je popsán níže. VOP jsou dokumentem, který tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi námi. Pokud by ve Smlouvě byla ujednání, která se liší od textu VOP, mají ujednání ve Smlouvě přednost.

Nákup produktů probíhá na základě Kupní smlouvy uzavírané mezi mnou jako Prodávajícím a vámi jako Kupujícím. Poskytování vzdělávacích akcí probíhá na základě Smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi mnou jako Poskytovatelem a vámi jako Klientem (jako příjemcem služby). Pokud je ve VOP užíván pouze pojem „Smlouva“, rozumí se tím jak Kupní smlouva, tak Smlouva o poskytování služeb. Smlouva je uzavírána v českém jazyce, archivovaná v elektronické podobě a není přístupná třetím osobám. Smlouva je tvořena vaší objednávkou (vyplněným objednávkovým formulářem na webovém rozhraní) a jejím přijetím z mé strany a těmito VOP.

## **Obsah VOP:**

### **I. Základní údaje o mně**

### **II. Důležité pojmy, aby bylo zřejmé, o čem se zde píše**

### **III. Jak na objednávku a uzavření Smlouvy?**

### **IV. Jak je to s cenou produktů a vzdělávacích akcí a jak se platí?**

### **V. Jakým způsobem vám budou produkty a vzdělávací akce dodány?**

### **VI. Jak je to s funkčností digitálního obsahu a jeho součinností s hardwarem a softwarem a jak s autorskými právy?**

### **VII. Odstoupení od Smlouvy**

### **VIII. Záruka, práva z vadného plnění a reklamační řád**

### **IX. Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů**

### **X. Závěrem**

## I. Základní údaje o mně

### Zuzana Boháčová

IČ: 06936156  
Sídlo: Kunderatka 1878/3, 180 00, Praha 8  
E-mail: info@zuzanabohacova.cz  
Telefon: +420 777 801 454

Jsem zapsána v živnostenském rejstříku.

Nejsem plátce DPH.

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

V dalším textu vystupuji už jen jako „**Prodávající**“.

## II. Důležité pojmy, aby bylo zřejmé, o čem se zde píše

### Kdo je kupující?

Kupujícím je ten, kdo prostřednictvím webového rozhraní, se mnou uzavře Kupní smlouvu, kterou koupí některý z nabízených produktů. Při koupi digitálních produktů a on-line kurzů se jedná o poskytnutí tzv. digitálního obsahu (je to pojem používaný přímo občanským zákoníkem). Jako Kupujícího v dalším textu označuji i klienta, který přes webové rozhraní objedná vzdělávací akci a uzavře se mnou Smlouvu o poskytování služeb.

I když předpokládám, že typickým Kupujícím, který si koupí produkty nebo objedná vzdělávací akci, bude spotřebitel, může být Kupujícím samozřejmě i podnikatel (podnikající fyzická osoba – OSVČ anebo právnická osoba, např. s.r.o. nebo akciová společnost).

### Kdo je spotřebitelem?

Spotřebitelem se podle zákona 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, budu mít za to, že Smlouvu uzavíráte jako podnikatel, a ne jako spotřebitel.

### Co je spotřebitelská smlouva?

Je to Smlouva, ve které jako Kupující vystupuje spotřebitel. Spotřebitel má v mnoha případech výhodnější postavení než ostatní kupující. Pokud se některé právo týká pouze Spotřebitele, je to ve VOP výslovně uvedeno (tj. místo „Kupující“ je uvedeno „Spotřebitel“).

### Co je 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 webové rozhraní. Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení a případné telefonní hovory) si jako Kupující 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.

### Jakými právními předpisy se smluvní vztah mezi námi řídí?

Jsou to platné právní předpisy, zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen „NOZ“) a v případech, kdy je Kupujícím spotřebitel, je to i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## III. Jak na objednávku a uzavření smlouvy?

1. Jako Kupující objednávejte produkty i vzdělávací akce přes webové rozhraní, tj. skrze objednávkový systém na webových stránkách, vyplněním tam umístěného objednávkového formuláře.

2. POPIS PRODUKTŮ a VZDĚLÁVACÍCH AKCÍ: Na webovém rozhraní naleznete podrobný popis nabízených digitálních produktů, on-line kurzů a vzdělávacích akcí, jejich obsah, informace o tom, pro koho jsou určeny a jaký přínos od nich můžete očekávat. Na webovém rozhraní naleznete i reference klientů, kteří produkty pořídili před vámi. Prezentace produktů uvedená na webovém rozhraní je informativního charakteru. Jako Prodávající nejsem povinna uzavřít Smlouvu. Ustanovení § 1732 odst. 2. NOZ se nepoužije.

3. OBJEDNÁNÍ PRODUKTŮ a VZDĚLÁVACÍCH AKCÍ (s termínem konání již uvedeným na webovém rozhraní): Pro objednání přes webové rozhraní slouží objednávkový/rezervační formulář, kde jako Klient vyplníte své kontaktní údaje (jméno, příjmení, adresu, e-mail, při objednávce na firmu i údaje o firmě, IČ, DIČ), informace o objednávaném produktu (vložením objednávaného produktu do „košíku“ webového rozhraní), v případě objednávky vzdělávací akce vyberete konkrétní akci, pokud již není přímo ve formuláři uvedena a vyberete způsob úhrady. Pokud je potřeba uvést i další informace při prodeji v rámci EU nebo mimo EU, bude to na objednávkové stránce napsáno.

Před odesláním objednávky vám je umožněno zkontrolovat a měnit údaje vložené do objednávkového formuláře a případně ještě opravit vzniklé chyby a nesrovnalosti. Objednávku odešlete kliknutím na objednávací tlačítko pod objednávkou.

O přijetí objednávky učiněné prostřednictvím objednávkového formuláře na webovém rozhraní vás budu informovat e-mailem zaslaným na vaši elektronickou adresu. Doručením tohoto potvrzení o přijetí objednávky na vaši elektronickou adresu uvedenou v objednávce je Smlouva uzavřena. U vzdělávacích akcí je Smlouva uzavřena až v okamžiku, kdy je jak potvrzena objednávka, tak i zaplacená celá částka, resp. rezervační poplatek, ve výši uvedené v popisu dané vzdělávací akce na webovém rozhraní, není-li výslovně uvedeno jinak.

Jakékoli změny uzavřené Smlouvy (včetně zrušení objednávky) jsou možné jen na základě dohody mezi námi. Do doby uzavření Smlouvy můžete svoji objednávku zrušit e-mailem poslaným na moji elektronickou adresu uvedenou v části „Základní údaje o mně“ v čl. I. těchto VOP.

V pochybnostech vás mohu kontaktovat za účelem ověření pravosti objednávky a nepodaří-li se pravost objednávky ověřit, má se zato, že objednávka vůbec nebyla podána a takovou objednávkou se nadále nezabývám.

Objednávat produkty a vzdělávací akce přes webové rozhraní je možné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Upozorňuji však, že výjimečně může dojít k dočasné nedostupnosti webu v důsledku nutné údržby webu anebo v důsledku okolností, za které neodpovídám, jako jsou výpadky připojení k internetové síti apod.

#### **IV. Jak je to s cenou a jak se platí?**

1. CENA PRODUKTŮ a VZDĚLÁVACÍCH AKCÍ: Na webovém rozhraní je uvedena i cena. Cena je platná po celou dobu, kdy je na webovém rozhraní uvedena. Náklady na dopravu ani jiné náklady spojené s dodáním digitálních produktů, on-line kurzů a vzdělávacích akcí nejsou, cena uvedená v souhrnu objednávky je tedy cenou konečnou. U vzdělávacích akcí je na webovém rozhraní uvedeno, co cena zahrnuje (např. zda je součástí i občerstvení). U zboží je k jejich ceně připočítáváno dopravné a balné (viz podrobněji článek V. těchto VOP).

2. Sjednanou cenou je cena uvedená u produktu nebo vzdělávací akce v okamžiku odeslání vaší objednávky. Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny na webovém rozhraní (tím je myšlen především překlep, chyba při zadávání ceny) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání Smlouvy, pak nejsem povinna vám za takovou zjevně chybnou cenu produkt dodat, a to ani v případě, že došlo k automatickému potvrzení o přijetí objednávky. V případě, že by již došlo z vaší strany i k úhradě této zjevně chybné ceny, jsem oprávněna od Smlouvy odstoupit a uhrazenou částku vám v tom případě vrátit. Dojde-li ke změně ceny v době mezi odesláním vaší

objednávky a jejím potvrzením z mé strany, platí cena platná v okamžiku odeslání objednávky, nedojde-li mezi námi k jiné výslovné dohodě.

3. Není-li mezi námi výslovně ujednáno jinak, jsem povinna vám produkt dodat až po úplném zaplacení sjednané ceny.

4. ZPŮSOB PLATBY: Sjednanou cenu je možné uhradit následujícím způsobem:

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

- **Bezhotovostně online platební kartou** nebo tzv. rychlým online bankovním převodem prostřednictvím platebního portálu. Platební metody jsou napojeny na platební bránu společnosti ComGate Payments, a.s., která poskytuje zabezpečenou technologii přijímání platebních karet a online bankovních převodů. Čísla platebních karet, kreditních karet a hesla k elektronickému bankovníctví zadáváte pomocí zabezpečeného a důvěryhodného kanálu společnosti ComGate Payments, a.s. Tyto údaje se mnou uvedená společnost nesdílí a nemám k nim přístup.

5. SPLATNOST CENY: Cena je splatná do 7 dní od potvrzení přijetí objednávky. Datum splatnosti je uvedené na faktuře. U vzdělávacích akcí musí být celá cena uhrazena nejpozději 5 dní před konáním vzdělávací akce, není-li výslovně dohodnuto mezi námi jinak.

Cena je zaplacená v okamžiku, kdy je příslušná částka připsána na můj bankovní účet.

Ustanovení § 2119 odst. 1 NOZ se nepoužije.

Produkty není možné hradit formou splátkového kalendáře.

## V. Jakým způsobem vám budou produkty a vzdělávací akce dodány?

### A. Dodací podmínky produktů:

1. ZPŮSOB DODÁNÍ. Při koupi digitálních produktů bude digitální obsah ve formátu pdf nebo obdobně dodán po zaplacení kupní ceny na e-mail jako příloha e-mailové zprávy nebo zasláním odkazu, na kterém je obsah možno stáhnout či otevřít. Při koupi on-line kurzu vám po uhrazení ceny bude vytvořen uživatelský účet na webovém rozhraní a budou vygenerovány a na elektronickou adresu uvedenou v objednávce zaslány přístupové údaje k vašemu uživatelskému účtu (podmínky užívání jsou uvedeny v čl. VI těchto VOP). V případě, že je pro všechny přihlášené kurz otevírán ve stejný den, obdržíte po zaplacení přístupové údaje v předem ohlášený den. Po přihlášení s využitím přístupových údajů vám bude digitální obsah (on-line kurz) 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.

Při koupi zboží bude zakoupené zboží zasláno prostřednictvím přepravce na vámi uvedenou doručovací adresu v objednávce. Způsob dodání vyberete na webovém rozhraní při objednávce zboží. Moje povinnost dodat zboží je splněna předáním zboží přepravci, kterého jste si při objednávce vybrali. Pokud byste bezdůvodně odmítli převzít zboží, nepovažuje se v takovém případě moje povinnost dodat zboží za nesplněnou a není považována ani za odstoupení od smlouvy z vaší strany. Při převzetí zásilky si, prosím, vždy zkontrolujte neporušenost obalu, a pokud zjistíte nedostatky, uplatněte je ihned u přepravce a kontaktujte mě (podrobnosti níže v části o uplatňování reklamace). Odmítnutí zásilky s poškozeným obalem se nepovažuje za bezdůvodné odmítnutí převzetí zásilky. Naopak, pokud podpisem dodacího listu nebo soupisu balíků přepravce nebo obdobného dokumentu stvrdíte převzetí zásilky, má se zato, že zboží bylo dodáno v neporušeném obalu a není možné již reklamovat zboží z důvodu porušení celistvosti obalu.

2. DODACÍ LHŮTA. Digitální produkt a on-line kurz bude dodán do 3 pracovních dnů poté, kdy bude platba připsána na můj bankovní účet. Dodací lhůta u zboží je zpravidla maximálně 5 pracovních dní od připsání platby na můj bankovní účet, je-li zboží skladem. Pokud by zboží nebylo možné v této lhůtě dodat, budu vás kontaktovat, abychom domluvili další postup a pokud se nedohodneme na dodání v pozdější lhůtě, můžete jak vy, tak já od Smlouvy odstoupit. Odstoupení je pak účinné okamžikem, kdy je doručeno druhé straně Smlouvy v písemné formě poštou nebo e-mailem.

3. NÁKLADY NA DOPRAVU. U digitálních produktů nevznikají, a tedy ani nejsou účtovány žádné náklady na dopravu či dodání. U zboží je účtováno poštovné a balné ve výši uvedené přímo na webovém rozhraní.

4. Pokud by bylo nutné z důvodů na vaší straně doručovat zásilku opakovaně anebo jiným než objednaným způsobem, jste povinni mi uhradit náklady na opakované doručení nebo na doručení jiným způsobem, nebude-li mezi námi výslovně ujednáno jinak. V případě, že byste zásilku bezdůvodně odmítli převzít, mám nárok na náhradu nákladů spojených s jejím dodáním a uskladněním, jakož i dalších nákladů, které mi z důvodu nepřevzetí zásilky vzniknou.

#### **B. Dodací a storno podmínky vzdělávacích akcí:**

1. ZPŮSOB DODÁNÍ: Vzdělávací akce bude dodána dle podmínek uvedených v popisu akce na webovém rozhraní, popřípadě individuálně sjednaných. Kupující má právo absolvovat vzdělávací akci za podmínky řádné úhrady celé ceny za vzdělávací akci. Prodávající je oprávněn změnit jednostranně podmínky vzdělávací akce např. osobu vyučujícího lektora, čas jednotlivých lekcí, místo konání v rámci stejné obce/města, přičemž je povinen o tom Kupujícího vyrozumět. Závazky mezi Kupujícím a Prodávajícím tím nejsou dotčeny. Prodávající odpovídá za to, že změnou podmínek nebude dotčen účel kurzu. Vzdělávací akce se uskuteční pouze v případě, že si ji objedná a uhradí minimální počet zájemců stanovený Prodávajícím. Vyhrazuji si právo zrušení vzdělávací akce při nižším počtu přihlášených či zásahu vyšší moci. V takovém případě všechny přihlášené účastníky budu včas informovat.

2. MOŽNOST ÚČASTI NÁHRADNÍKA: Na vzdělávací akci je možné na místo Kupujícího vyslat náhradníka v případě, že se z vážných důvodů nemůže Kupující zúčastnit, a to pouze po předchozí dohodě se mnou a v případě, že je to vzhledem k obsahu vzdělávací akce přípustné a možné.

3. VZDĚLÁVACÍ MATERIÁLY A INFORMACE: Veškeré informace a jakékoliv písemné podklady, materiály, skripta, zvukové záznamy a nosiče, doporučení, techniky, údaje osobního charakteru a další metody předávané lektorem vedoucím akci jsou určeny pouze pro účely konkrétní vzdělávací akce a osobní potřebu jednotlivých Kupujících. Není dovoleno je bez mého vědomí a písemného souhlasu jakkoliv sdělovat a předávat dál třetím osobám, upravovat, rozšiřovat a kopírovat je v celém či částečném rozsahu, používat k jakýmkoliv komerčním účelům či jinde publikovat.

4. ODPOVĚDNOST V PRŮBĚHU VZDĚLÁVACÍ AKCE: Kupující je v celém průběhu vzdělávací akce za sebe, svá rozhodnutí a své jednání vůči sobě i ostatním zcela odpovědný. Každý účastník vč. lektora vedoucího akci je odpovědný za případné škody způsobené sobě nebo dalším Kupujícím svým neuváženým či jiným chováním či za škody jím způsobené na majetku a zařízení prostor, jež užívá v průběhu konání vzdělávací akce.

5. MOŽNOST VYLOUČIT KUPUJÍCÍHO Z ÚČASTI: Kupující jsou povinni při účasti na vzdělávací akci nenarušovat její průběh. Prodávající nebo lektor vedoucí vzdělávací akci je oprávněn Kupujícího vyloučit z účasti v případě, že Kupující nerespektoval tyto VOP a v důsledku toho

jakkoliv poškodil obsah vzdělávací akce, ostatní Kupující či lektora anebo v případě, že bude průběh akce narušovat nevhodným chováním (tj. chováním proti pravidlům slušného soužití lidí např. opakované vyrušování, účast pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek, urážky lektorů či ostatních účastníků akce). V případě vyloučení Kupujícího ze vzdělávací akce nemá Kupující nárok na vrácení již zaplaceného kurzovného, a to ani jeho části.

6. STORNO PODMÍNKY: V případě, že by vzdělávací akce byla zrušena z důvodů na mé straně a vy jako Kupující jste již cenu hradili, obdržíte do 14 dnů ode dne, kdy bude rozhodnuto o zrušení akce, zpět celou zaplacenou částku, pokud se výslovně nedohodneme na použití platby na náhradní akci dle vašeho výběru či na jiném řešení. Nebude-li dohodnuto jinak, bude vám platba vrácena stejným způsobem, jako byla přijata. Jako Kupující jste oprávněni svoji účast na vzdělávací akci zrušit. V případě že jste již uhradili cenu a zrušíte účast nejpozději 2 týdny před zahájením vzdělávací akce, bude vrácena celá zaplacená cena. V případě, že zrušíte účast nejpozději 1 týden před zahájením akce, bude vráceno 50% zaplacené ceny, v případě zrušení účasti v době kratší, je cena nevratná.

## **VI. Jak je to s funkčností digitálního obsahu a jeho součinností s hardwarem a softwarem a autorskými právy?**

1. Digitální obsah zasílám pouze vám, jako Kupujícímu, na vaši elektronickou adresu, případně zpřístupněním adresy webové stránky, kde je obsah umístěn. Digitální obsah vyžaduje k plné funkčnosti, abyste měli k dispozici hardwarové a softwarové vybavení umožňující otevřít a pracovat s dokumenty ve formátu pdf. Pro stažení produktu z webové stránky je potřeba mít k dispozici i funkční připojení k internetu. Neodpovídám za nedostupnost obsahu v případě nefunkčnosti či pomalé rychlosti vašeho internetového připojení. Může se stát, že je obsah krátkodobě dočasně nedostupný v případě údržby dat nebo výpadků serveru.

2. Produkty jsou vytvořeny s využitím mých znalostí a zkušeností a roků praxe. Jedná se o návody a doporučení a záleží jen na vás, jak je v praxi použijete a jakou péči a úsilí budete věnovat uvádění těchto informací do praxe. Proto nemohu odpovídat za to, jakých konkrétních výsledků na základě produktů sami dosáhnete. Produkty nenahrazují osobní konzultaci. Upozorňuji, že neposkytuji zdravotní služby. Pokud je v popise produktu nebo vzdělávací akce uvedeno doporučení na předchozí konzultaci s lékařem nebo jiným odborníkem nebo splnění jiných podmínek účasti, berte prosím toto doporučení vážně. Digitální obsah je chráněn autorským právem a není možné jej bez mého předchozího výslovného písemného souhlasu dále šířit nebo umožnit jeho užití dalším osobám. Porušení autorských práv je postižitelné nejen podle autorského zákona, ale může jít i o trestný čin.

3. 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 Kupující 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 jsem oprávněna vám uživatelský účet znepřístupnit či zrušit. Rovněž tak v případě porušení vašich povinností týkajících se ochrany autorských práv.

## **VII. Odstoupení od smlouvy**

1. DIGITÁLNÍ PRODUKTY A ON-LINE KURZY: Podle § 1829 odst. 1 NOZ máte jako Spotřebitel právo od uzavřené Kupní smlouvy odstoupit bez udání důvodů ve lhůtě 14 dní ode dne uzavření Smlouvy. Dle § 1837 písm. l) lze tuto možnost u digitálních produktů a on-line kurzů (digitálního obsahu) vyloučit. Protože jsem si kvalitou digitálních produktů i on-line kurzů jistá a současně si přeji, abyste měli možnost si jej v klidu prostudovat, dávám všem Spotřebitelům možnost využití

garance, tj. možnost bez udání důvodů odstoupit od Kupní smlouvy (a požadovat vrácení peněz) ve lhůtě 15 dnů od dodání digitálního produktu anebo on-line kurzu (lhůta se počítá ode dne, kdy vám byly doručeny přístupové údaje do on-line kurzu). Pokud se rozhodnete této možnosti využít, pak ve stanovené garanční lhůtě musí být odstoupení od Smlouvy odesláno e-mailem na [info@zuzanabohacova.cz](mailto:info@zuzanabohacova.cz) nebo odesláno poštou na moji adresu uvedenou v čl. I těchto VOP. Odstoupit lze i vyplněním formuláře, který naleznete [zde](#). V případě použití vzorového formuláře vám bez zbytečného odkladu potvrdím jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat.

2. ZBOŽÍ: V případě, že předmětem Kupní smlouvy je dodání zboží, pak jako Spotřebitel máte podle § 1829 odst. 1 NOZ právo odstoupit od této Smlouvy bez udání důvodů ve lhůtě 14 dní ode dne, kdy jste zboží převzali, protože jde o Smlouvu uzavřenou distančním způsobem. V této 14 denní lhůtě musí být odstoupení od Smlouvy odesláno mailem na [info@zuzanabohacova.cz](mailto:info@zuzanabohacova.cz) nebo odesláno poštou na moji adresu uvedenou v čl. I. VOP. Odstoupit lze i vyplněním formuláře, který naleznete [zde](#). V případě použití vzorového formuláře vám bez zbytečného odkladu potvrdím jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat.

Prosím vezměte na vědomí, že podle § 1837 NOZ nemůže ani Spotřebitel odstoupit od Smlouvy:

- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,
- o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,
- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
- o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,
- o dodávce novin, periodik nebo časopisů,

V těchto případech tak odstoupení od Smlouvy neumožňují ani Kupující, kteří nejsou spotřebitelé.

3. VZDĚLÁVACÍ AKCE: Odstoupit od Smlouvy nelze v případě, že jde o smlouvu o využití volného času, pokud je Prodávajícím toto plnění poskytováno v určeném termínu (§ 1837 písm. j) NOZ). Za smlouvu o využití volného času je považována i Smlouva o poskytnutí služeb – vzdělávacích akcí, pokud splňuje podmínku využití volného času Kupujícího i poskytnutí v termínu předem určeném (a právě proto jsou výše řešeny podmínky storna účasti).

4. Nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Kupní smlouvy, resp. od využití garance vám vrátím peníze, které jsem od vás přijala jako platbu za digitální produkt, on-line kurz nebo zboží. Peníze vám vrátím stejným způsobem, jakým jste je uhradili, leda byste souhlasili s jiným způsobem platby, se kterým by pro vás nebyly spojeny další náklady.

5. V případě, že by z vaší strany nedošlo k úhradě celé ceny ani do 10 dnů po její splatnosti, Smlouva se ruší. V případě, že jsem od vás obdržela před tím částečnou platbu na kupní cenu, vrátím vám ji do týdne od zrušení Smlouvy, nebude-li mezi námi výslovně dohodnuto jinak.

6. Jak vy jako Kupující, tak já jako Prodávající jsme dále oprávněni odstoupit od Smlouvy v případech stanovených zákonem nebo uvedených v těchto VOP.

7. Je-li vám společně s produktem nebo vzdělávací akcí 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 mi poskytnutý dárek nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy vrátit. Veškeré dárky a bonusy jsou zasílány či zpřístupněny až po úhradě sjednané ceny produktu nebo vzdělávací akce, není-li na webovém rozhraní uvedeno jinak.

### VIII. Záruka, práva z vadného plnění, reklamační řád

1. Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2112 a § 2161 až 2174 NOZ.
2. Práva ze záruky se řídí zejména ustanoveními § 2113 až 2117 NOZ.
3. Jako Prodávající vám odpovídám za to, že produkt při převzetí nemá vady. Jste-li Spotřebitelem, pak v případě, že se vada projeví do 6 měsíců od převzetí, má se za to, že produkt byl vadný již při převzetí. Jste-li Spotřebitelem, odpovídám i za to, že se vady nevyskytnou v záruční době, která činí 24 měsíců od převzetí produktu. Nejste-li spotřebitelem, odpovídám vám pouze za vady, které má produkt při převzetí. Upozorňuji, že při srovnání dodaného produktu může být drobný rozdíl v barevnosti dodaného produktu oproti barvě, jak se jeví na monitoru počítače, tabletu či mobilního telefonu, vzhledem k různému nastavení barevnosti monitorů. Taková drobná odchylka proto není důvodem pro reklamaci.
4. V případě výskytu vady, kterou nelze odstranit nebo v případě opakovaného výskytu vady anebo výskytu většího počtu vad máte právo požadovat výměnu produktu za nový anebo od Smlouvy odstoupit. V případě odstranitelné vady na dosud nepoužitém produktu můžete požadovat odstranění vady nebo přiměřenou slevu z ceny anebo, není-li to neúměrné, požadovat výměnu produktu za nový. V případě, že neodstoupíte od Smlouvy anebo neuplatníte právo na dodání nového produktu bez vad anebo opravu produktu, můžete požadovat přiměřenou slevu. Přiměřenou slevu můžete žádat i v případě, že bych nebyla schopna vám nový nebo po opravě funkční produkt bez vad dodat, stejně tak i v případě, že bych nezjedнала nápravu v přiměřené době anebo že by vám zjednaní nápravy působilo značné obtíže. U digitálních produktů a on-line kurzů vzhledem k charakteru produktu jako vady mohou přicházet v úvahu především nedostupnost obsahu (nefunkční přístupové údaje) či chybějící část obsahu.
5. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud byste před převzetím produktu věděli, že produkt má vadu, anebo byste vadu sami způsobili. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na vady způsobené nesprávným užíváním produktu.
6. Reklamaci u mě uplatněte bez zbytečného odkladu po zjištění vad. O reklamaci mě můžete předem informovat i e-mailem. Pokud vám digitální produkt nebo on-line kurz (resp. i přístupové údaje) nebyl dodán v dodací lhůtě, prosím, zkontrolujte nejprve složky „hromadná pošta“ nebo spam. Pokud ani tam produkt nenaleznete, uplatněte reklamaci dle tohoto odstavce. Uvítám, pokud k reklamaci přiložíte i fakturu či jiný doklad o koupi, popis reklamované závady a návrh řešení reklamace. Reklamaci vyřídím bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, pokud se výslovně nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vám poskytnu písemné potvrzení. Pokud je na základě vaší objednávky zboží dodáváno prostřednictvím přepravce (tj. i České pošty), žádám vás o kontrolu zásilky za přítomnosti přepravce a v případě zjištění poškození zásilky o reklamaci přímo u přepravce. Přepravce následně sepíše s adresátem protokol o shledané závadě a zásilka bude doručena zpět odesílateli. Jako Kupující jste oprávněni odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s Kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku od přepravce převezmete, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: [info@zusanabohacova.cz](mailto:info@zusanabohacova.cz), sepsat s přepravcem škodní protokol a tento mi bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky mi dává možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s Kupní smlouvou.



## **IX. Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů**

1. Máte-li k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či mojí činnosti nějakou stížnost, kontaktujte mě prosím na elektronické adrese [info@zusanabohacova.cz](mailto:info@zusanabohacova.cz).
2. Podnikám na základě živnostenského oprávnění, kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad, dohled nad dodržováním předpisů o ochraně spotřebitelů provádí 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.
3. Pokud mezi Prodávajícím 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. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.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/>.

## **X. Závěrem**

1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Prodávajícího a Kupujícího ze smlouvy vyplývající.
2. Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem.
3. Vezměte, prosím, na vědomí, že jsem oprávněna tyto VOP jednostranně měnit, pro Kupujícího však vždy platí text obchodních podmínek účinný v okamžiku odeslání objednávky.
4. Tyto VOP jsou účinné od 1.1.2020