

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY pro [www.terezakramerova.cz](http://www.terezakramerova.cz)

## I.

### Úvodní ustanovení a vysvětlení účelu všeobecných obchodních podmínek

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále též uváděné jen zkratkou „VOP“) platí pro nákup e-booků (elektronických knih), video kurzů, meditací (v dalším textu vše též jako „produkt“, „produkty“) a workshopů přes webové rozhraní [www.terezakramerova.cz](http://www.terezakramerova.cz). Provozovatelem webu je Tereza Kramerová, IČ: 71086749 (dále jen „Poskytovatel“).

2. Nákup produktů probíhá na základě Kupní smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem (coby Prodávajícím) a Kupujícím. Proces uzavírání Kupní smlouvy je podrobně popsán v čl. III. VOP. Tyto VOP jsou dokumentem, který je nedílnou součástí Kupní smlouvy a podrobně uvádí a vysvětluje práva a povinnosti obou stran Kupní smlouvy, tedy Kupujícího i Poskytovatele. Poskytování workshopů probíhá na základě Smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem (jako příjemcem služby). I proces uzavírání této smlouvy je popsán podrobně níže v těchto VOP, v čl. III. Pokud je ve VOP užíván pouze pojem „Smlouva“, rozumí se tím jak Kupní smlouva, tak Smlouva o poskytování služeb. Ujednání, která jsou v Kupní smlouvě nebo Smlouvě o poskytování služeb odlišná od ustanovení VOP, mají přednost (tedy text Smlouvy je nad textem VOP).

3. VOP obsahují informace, které potřebujete mít k dispozici ještě před tím, než u mě jako Poskytovatele nakoupíte vybrané produkty nebo objednáte služby. Prosím, přečtěte si VOP pečlivě a v případě, že k nim budete mít připomínky či dotazy, kontaktujte mě ještě před odesláním objednávky (tj. před kliknutím na tlačítko „Odeslat“). Kontakty naleznete v čl. II. VOP. Tím, že kliknete na tlačítko „Odeslat“ a předtím zaškrtnete políčko souhlasu s obchodními podmínkami mi dáváte signál, že jste VOP viděli, četli a souhlasíte s takovým průběhem nákupu a spolupráce, jaký zde popisuji.

5. Ve VOP máte k dispozici všechny podstatné informace. A tady je podrobnější obsah:

#### **Obsah VOP:**

- I. Úvodní ustanovení a vysvětlení účelu obchodních podmínek**
- II. Důležité pojmy (definice)**
- III. Objednávka a uzavření Smlouvy**
- IV. Cena produktů a služeb a platba**
- V. Dodací podmínky a storno podmínky**
- VI. Údaje o funkčnosti digitálního obsahu a jeho součinnosti s hardwarem a softwarem**
- VII. Odstoupení od Smlouvy**
- VIII. Záruka, práva z vadného plnění, reklamační řád**
- IX. Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů**
- X. Závěrečná ustanovení**

## II. Důležité pojmy (definice)

### 1. POSKYTOVATEL (PRODÁVAJÍCÍ):

Poskytovatelem je:

**Tereza Kramerová**

**IČ: 71086749**

Místo podnikání (i adresa pro doručování): Dělnická 444, 252 41 Dolní Břežany

Zapsaná v živnostenském rejstříku u Městského úřadu Černošice

Kontaktní telefon: +420 776 254 906

Mail: tereza.kramerova@seznam.cz

**Nejsem plátcem daně z přidané hodnoty.**

2. KUPUJÍCÍ/KLIENT. Kupujícím se stanete, pokud prostřednictvím webového rozhraní [www.terezakramerova.cz](http://www.terezakramerova.cz) se mnou uzavřete Kupní smlouvu, a tím koupíte některý z produktů uvedených na tomto webovém rozhraní. Klientem se stanete, když prostřednictvím téhož webového rozhraní se mnou uzavřete Smlouvu o poskytování služeb. Kupujícím/Klientem můžete být coby podnikatel (podnikající fyzická osoba často také uváděná jako OSVČ a nebo právnická osoba, např. s.r.o. nebo akciová společnost) a nebo spotřebitel. V dalším textu bude používán jediné označení - Klient.

3. SPOTŘEBITEL. 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 zato, že Smlouvu uzavíráte jako podnikatel a ne jako spotřebitel.

4. SPOTŘEBITELSKÁ SMLOUVA. Je to Smlouva, ve které jako Klient vystupuje spotřebitel. Podle platných zákonů je spotřebitel více chráněn než Klient, který není spotřebitelem. Současně má Poskytovatel i více povinností vůči spotřebiteli než vůči jinému Klientovi a je povinen poskytnout spotřebiteli informace stanovené jak občanským zákoníkem, tak zákonem na ochranu spotřebitele. Je-li kupujícím jiná osoba než spotřebitel, neužijí se ta ustanovení VOP, která slouží výhradně pro ochranu spotřebitele.

5. SMLOUVA UZAVŘENÁ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM. Je to Smlouva, která je uzavřena prostřednictvím PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU, tj. je uzavřena, aniž by se Poskytovatel a Klient museli pro její uzavření osobně potkat, protože ji uzavírají přes webové rozhraní nebo prostřednictvím mailové komunikace, telefonicky nebo s využitím obdobných komunikačních prostředků. Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení a telefonní hovory) si 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.

6. ROZHODNÉ PRÁVNÍ PŘEDPISY. Jsou to platné právní předpisy, kterými se řídí vztah mezi Klientem a Poskytovatelem. Jde zejména o zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen „NOZ“) a v případech, kdy je Klientem spotřebitel, je

to i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Ochrana osobních údajů se řídí zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

### III. Objednávka a uzavření Smlouvy

1. Jako Klient objednáváte produkty i workshopy zásadně přes webové rozhraní, tj. skrze objednávkový systém na webových stránkách, vyplněním zde umístěného formuláře.

2. POPIS PRODUKTŮ A SLUŽEB. Na webovém rozhraní [www.terezakramerova.cz](http://www.terezakramerova.cz) naleznete veškeré mé produkty i služby, včetně produktů poskytovaných zdarma, s podrobným popisem jejich formy, obsahu, s uvedením pro koho jsou určeny a jaký přínos od nich můžete očekávat. Veškeré prezentace produktů a služeb uvedené na webovém rozhraní jsou informativního charakteru. Jako Poskytovatel nejsem povinna uzavřít Smlouvu ohledně těchto produktů a služeb. Ustanovení § 1732 odst. 2. NOZ se nepoužije.

3. OBJEDNÁNÍ PRODUKTŮ a WORKSHOPŮ (s termínem konání již uvedeným na webovém rozhraní): Pro objednání přes webové rozhraní slouží objednávkový formulář, kde jako Klient vyplníte své kontaktní údaje (jméno, příjmení, adresu, mail, při objednávce na firmu i údaje o firmě, IČ, DIČ), informace o objednávaném produktu či workshopu (vložením objednávaného produktu do „košíku“ webového rozhraní), a vyberete způsob úhrady.

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 tlačítko „Odeslat“.

O obdržení objednávky vás budu informovat mailem zaslaným na vaši elektronickou adresu, kterou jste zadali v objednávce. Informace o obdržení objednávky je zasílána automaticky a nejedná se o přijetí objednávky z mé strany, pokud to není v tomto potvrzení výslovně uvedeno. Není-li v potvrzení uvedeno, že objednávku přijímám, zašlu vám informaci o přijetí objednávky v následném mailu. Do okamžiku než je vám doručeno potvrzení o přijetí vaší objednávky, je možné telefonicky nebo mailem (na adresu uvedenou v čl. II. VOP) objednávku zrušit. Doručením potvrzení o přijetí objednávky na vaši elektronickou adresu uvedenou v objednávce je Smlouva týkající se produktu uzavřena. Jakékoli změny uzavřené Smlouvy (včetně zrušení objednávky) jsou poté možné jen na základě dohody se mnou.

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

4. Smlouva i VOP se uzavírají v českém jazyce. Smlouva se uzavírá v elektronické podobě, tvoří ji vaše objednávka, její přijetí z mé strany a tyto VOP. Smlouvu archivuji v elektronické podobě, není přístupná.

## IV.

### Cena produktů a služeb a platba

1. CENA PRODUKTŮ A SLUŽEB. U jednotlivých položek produktů a u workshopů je na webovém rozhraní uvedena i jejich cena. Ceny jsou platné po celou dobu, kdy jsou na webovém rozhraní uvedeny. Ceny workshopů zahrnují náklady spojené s realizací akce, tedy i náklady na pronájem prostor vč. technického vybavení, organizační a materiálové zajištění a občerstvení, pokud není uvedeno jinak v popisu akce. Jedná se o konečné ceny, protože s ohledem na charakter produktů a služeb (tj. workshopů) nevznikají náklady na dopravu ani jiné náklady spojené s jejich dodáním.

2. Sjednanou kupní cenou či cenou za účast na workshopu (dále jen „cena“) je cena uvedená u produktu či služby v okamžiku odeslání vaší objednávky (uvedená v odeslaném objednávkovém formuláři). Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny na webovém rozhraní (tím je myšlen především překlep, chyba při zadávání cen) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání Smlouvy, pak nejsem povinna vám za takovou zjevně chybnou cenu produkt nebo službu 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. 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 povinni vám produkt či službu dodat až po úplném zaplacení sjednané ceny. Do okamžiku úplného zaplacení kupní ceny zůstává produkt v mém vlastnictví.

4. ZPŮSOB PLATBY. Sjednanou cenu je možné uhradit následujícími způsoby:

- bezhotovostně bankovním převodem na můj bankovní účet: pokyny k platbě, v podobě zálohové faktury, obdržíte v 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 GOPAY

s.r.o., 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 GOPAY s.r.o. Tyto údaje se mnou uvedená společnost nesdílí a nemáme k nim přístup.“

Případné další způsoby platby budou uvedeny na webovém rozhraní nebo mohou být mezi námi výslovně dohodnuty. Kupní cena se hradí v korunách českých.

5. SPLATNOST KUPNÍ CENY.

V případě bezhotovostního převodu je cena splatná do 7 dnů od potvrzení přijetí objednávky. Datum splatnosti je uvedené v pokynech k platbě, v zálohové faktuře.

V případě workshopu musí být cena uhrazena tak, aby nejpozději 2 pracovní dny před konáním workshopu byla připsána na můj bankovní účet. Kupní cena je považována za zaplacenou v okamžiku, kdy je příslušná částka připsána na můj bankovní účet.

V případě bezhotovostního převodu provedeného na základě zálohové faktury vám o přijetí platby vystavím a na mail uvedený v objednávce zašlu doklad o přijaté platbě fakturu, která zároveň slouží i jako dodací list.

Ustanovení § 2119 odst. 1 NOZ se nepoužije

Produkty ani workshopy není možné hradit formou splátkového kalendáře.

## V.

### A. Dodací podmínky produktů (e-booků, videokurzů, meditací)

1. ZPŮSOB DODÁNÍ PRODUKTU. Při koupi ebooku bude digitální obsah ve formátu .docx nebo pdf (e-book) nebo odkaz pro jejich stažení či spuštění dodán po zaplacení kupní ceny na vámi v objednávce sdělenou mailovou adresu.

2. DODACÍ LHŮTA. Délka dodací lhůty závisí na zvoleném způsobu platby. Je-li platba prováděna běžným bankovním převodem, bude produkt dodán nejpozději do 3 pracovních dnů poté, kdy bude platba připsána na můj bankovní účet. U platby online platební kartou nebo rychlým online převodem bude produkt dodán obratem po provedení platby.

3. NÁKLADY NA DOPRAVU. S ohledem na charakter produktů nevznikají náklady na dopravu.

4. Po dodání produktu si, prosím, co nejdříve zkontrolujte funkčnost a dostupnost obsahu, a zjistíte-li nedostatky nebo vady, kontaktujte mě prosím, abych mohla provést nápravu. Podrobnosti jsou uvedeny v čl. VIII těchto VOP.

5. Digitální obsah (videokurz, meditace, ebook) vyžaduje k plné funkčnosti, abyste měli k dispozici hardwarové a softwarové vybavení umožňující zejména otevřít a pracovat s dokumenty ve formátu .docx a pdf a přehrávání video a audio souborů (podrobnosti obsahuje čl. VI. VOP).

### B. Dodací a storno podmínky workshopů

1. ZPŮSOB DODÁNÍ: Workshop bude dodán (uskutečněn) dle podmínek uvedených v popisu akce na webovém rozhraní nebo individuálně sjednaných. Klient má právo absolvovat workshop za podmínky řádné úhrady celé ceny. Jako Poskytovatel jsem oprávněna změnit jednostranně podmínky klientem zvolené vzdělávací akce např. čas konání, místo konání v rámci stejné obce/města, přičemž vás o tom samozřejmě co nejdříve vyrozumím. Odpovím i za to, že změnou podmínek nebude dotčen účel workshopu. Workshop se uskuteční pouze v případě, že si ji objedná a uhradí minimální počet zájemců stanovený Poskytovatelem. V opačném případě či zásahu vyšší moci si vyhrazuji právo workshop zrušit. V takovém případě všechny přihlášené účastníky včas budu informovat.

2. MOŽNOST ÚČASTI NÁHRADNÍKA: Na workshop můžete místo sebe vyslat náhradníka v případě, že se z vážných důvodů nemůžete jako Klient zúčastnit objednaného workshopu, za podmínky, že je to vzhledem k obsahu workshopu přípustné a možné. V případě vyslání

náhradníka mě prosím co nejdříve mailem nebo telefonicky tuto skutečnost a pokud možno i důvod sdělte.

**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 vedoucí akci jsou určeny pouze pro účely konkrétní vzdělávací akce a osobní potřebu jednotlivých Klientů. Není dovoleno je bez mého vědomí a předchozího 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. Klient, Poskytovatel i případný další lektor účastníci se workshopu berou tímto na vědomí, že veškeré informace, které o sobě vzájemně účastníci i lektor při studiu získají, jsou pokládány za velmi důvěrné a citlivé a s nimi nakládat.

**4. ODPOVĚDNOST V PRŮBĚHU VZDĚLÁVACÍ AKCE:** Klient je v celém průběhu vzdělávací akce za sebe, svá rozhodnutí a své jednání vůči sobě i ostatním zcela odpovědný. Každý Klient bere na vědomí, že během akce a případné terapeutické práce, kterou účastník sám vede či se jí sám účastní, může docházet k fyzickému, psychickému či emocionálnímu zatížení. Vzdělávací akce není náhradkou za lékařskou či psychoterapeutickou péči. V případě, že kterýkoliv účastník v průběhu vzdělávací akce podstupuje jakýkoliv druh léčby, zavazuje se informovat lektora o této skutečnosti a o charakteru obtíží, které jsou důvodem léčby. Zároveň se doporučuje účast ve výcviku konzultovat se svým ošetřujícím lékařem. Každý účastník je odpovědný za případné škody způsobené sobě nebo dalším Klientům svým neuváženým či jiným chováním či za škody jím způsobené na majetku a zařízení prostor, jež užívá v průběhu konání workshopu.

**5. MOŽNOST VYLOUČIT KLIENTA Z ÚČASTI:** Klienti jsou povinni při účasti na workshopu nenarušovat jeho průběh, přičemž za rušení je považován i pozdní příchod. Jsem oprávněná Klienta vyloučit z účasti na workshopu či jeho části v případě, že Klient nerespektoval tyto VOP a v důsledku toho jakkoliv poškodil průběh workshopu, ostatní Klienty či lektora anebo v případě, že bude průběh akce resp. jednotlivých setkání narušovat nevhodným chováním (tj. chováním proti pravidlům slušného soužití). V případě vyloučení Klienta z workshopu nemá Klient nárok na vrácení již zaplacené ceny, a to ani její části.

#### **6. STORNO PODMÍNKY:**

V případě, že by workshop byl zrušen z důvodů na mé straně a vy jako Klient jste již cenu hradili, obdržíte do 14 dnů ode dne, kdy bude rozhodnuto o zrušení workshopu, 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 Klient jste oprávněni svoji účast na vzdělávací akci zrušit. V případě že jste již uhradili cenu workshopu a zrušíte účast nejpozději 14 dní před konáním workshopu, vrátím vám 100% zaplacené ceny. Pokud účast zrušíte v době 13 až 7 dní před konáním workshopu, vrátím vám 70% zaplacené ceny. Při zrušení účasti 6 až 4 dny před konáním workshopu vám vrátím 50%. A zrušíte-li účast v době 3 a méně dnů před zahájením workshopu, nebude vám zaplacená cena vrácena, ale můžete za sebe vyslat po domluvě se mnou náhradníka, umožňuje-li to obsah a charakter workshopu a nebo se můžeme dohodnout na převod 50% vámi zaplacené ceny na úhradu části ceny jiného workshopu.

**7. SOUHLAS S POŘIZOVÁNÍM A UŽITÍM FOTOGRAFIÍ A VIDEOZÁZNAMŮ.** Přihlášením na workshop a zaplacením jeho ceny dáváte souhlas s tím, aby v průběhu akce byly pořizovány fotografie a videozáznamy i vaší osoby jako účastníka akce a aby byly užity k dokumentaci na internetových stránkách a v mých propagačních materiálech. Tento souhlas jste oprávněni kdykoli později odvolat prostřednictvím mailové zprávy zaslané na moji mailovou adresu či dopisem zaslaným na doručovací adresu uvedenou výše v čl. II VOP. U fotografií a záznamů nebudou uvedeny žádné vaše další osobní údaje, pokud se na tom výslovně nedohodneme.

## **VI.**

### **Údaje o funkčnosti digitálního obsahu a jeho součinnosti s hardwarem a softwarem**

1. Produkty (digitální obsah) zasílám pouze vám, jako Klientovi, 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 .docx a pdf. Meditace a obsah videokurzu přehrajete s pomocí internetového prohlížeče podporující audio přehrávání. Software musí obsahovat obvyklé zvukové kodeky. Pro online přehrávání obsahu je nezbytné, abyste byli připojeni k síti internet s dostatečnou rychlostí připojení. Dále je nutné, aby váš hardware umožňoval zvukový výstup. 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. Webové stránky mohou být aktualizovány bez předchozího upozornění.

2. Digitální obsah je chráněn autorským právem a není možné jej bez mého výslovného souhlasu dále šířit nebo umožnit jeho užití dalšími osobami. Produkty slouží pouze ke vzdělávacím účelům a informačním účelům a jsou vytvořeny s využitím mých znalostí a zkušeností. Jedná se o návody a doporučení a záleží na vašich schopnostech a dalších okolnostech, jaké výsledky s jejich pomocí dosáhnete. Tyto produkty nemohou nahradit osobní konzultaci, terapii a nejsou zdravotní službou, a tedy nenahrazují ani lékařskou či jinou zdravotní péči. Neodpovídám za váš případný neúspěch v aplikaci postupů, rad a doporučení uvedených v produktu.

## **VII.**

### **Odstoupení od Smlouvy**

1. Podle § 1829 odst. 1 NOZ máte právo od uzavřené Kupní smlouvy (týkající se produktů) bez udání důvodů ve lhůtě 14 dní ode dne dodání produktu. Tuto možnost poskytují všem Kupujícím, byť ze zákona vyplývá pouze pro Spotřebitele. Pokud se rozhodnete této možnosti využít, pak v této 14denní lhůtě musí být odstoupení od Smlouvy odesláno mailem na tereza.kramerova@seznam.cz nebo odesláno poštou na moji adresu uvedenou v čl. II. VOP, případně na tuto adresu doručeno osobně či prostřednictvím jiné osoby. Odstoupit lze i vyplněním formuláře, který naleznete

zde. V případě použití vzorového formuláře vám bez zbytečného odkladu potvrdím jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat. Odstoupením od Kupní smlouvy se smlouva od počátku ruší a já jsem povinna vám vrátit zaplacenou cenu (viz v dalším odstavci) a vy ztrácíte oprávnění zaslaný produkt používat a dovoluji si vás požádat, abyste v takovém případě produkt smazali, neboť jeho užívání by pak již bylo v rozporu s mými autorskými právy dle zákona.

2. Nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vám vrátím peníze, které jsem od vás přijala jako platbu za produkt. Při odstoupení od Smlouvy vám peníze vrátím stejným způsobem, jakým jste je uhradili (tj. např. bankovním převodem), leda byste souhlasili s jiným způsobem platby, se kterým by pro vás nebyly spojeny další náklady.

3. V případě uzavření Smlouvy o poskytnutí služeb (týkající se workshopů) není možné od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů (§ 1837 písm. j) NOZ), máte ovšem možnost storna účasti (podrobnosti jsou výše v čl. V. části B).

4. V případě, že by z vaší strany nedošlo k úhradě celé sjednané ceny ani do 30 dnů po uzavření kupní smlouvy, mám právo od smlouvy odstoupit. Odstoupení v takovém případě nabývá účinnosti okamžikem, kdy vám jej doručím mailem či na běžnou adresu uvedenou v objednávce. V případě, že jsem od vás obdržela před svým odstoupením od Smlouvy nějakou platbu, vrátím vám ji do týdne od odstoupení od Smlouvy, nebude-li mezi námi výslovně dohodnuto jinak.

5. Od Smlouvy lze dále odstoupit v případech stanovených zákonem.

6. Je-li vám společně s produktem nebo objednávkou workshopu poskytnut dárek, je darovací smlouva mezi námi uzavřena 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, 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 i předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2112 a § 2165 až 2174 NOZ.

2. Práva ze záruky se řídí zejména ustanoveními § 2113 až 2117 a § 2161 až 2164 NOZ.

3. Jako Poskytovatel vám odpovídám, 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 zboží. Nejste-li spotřebitelem, záruku neposkytuji a odpovídám vám pouze za vady, které má produkt při převzetí. Jako Poskytovatel vám rovněž odpovídám, že poskytnutá služba nemá vady. Vadu u mě uplatněte bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději však lze uplatnit do 6 měsíců od poskytnutí služby.



4. V případě výskytu vady, kterou nelze odstranit nebo v případě opakovaného výskytu vady po opravě nebo výskytu většího počtu vad máte právo požadovat výměnu produktu za nový a nebo od smlouvy odstoupit. V případě odstranitelné vady na dosud nepoužitém produktu můžete požadovat odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny a nebo, není-li to neúměrné, požadovat výměnu produktu za nový. V případě, že neodstoupíte od smlouvy nebo neuplatníte právo na dodání nového produktu bez vad nebo na výměnu součásti či opravu produktu, můžete požadovat přiměřenou slevu. Přiměřenou slevu můžete žádat i v případě, že bych nebyla schopni vám nový produkt bez vad dodat, vyměnit vadnou součást nebo produkt opravit, stejně tak i v případě, že bych nezjedнала nápravu v přiměřené době nebo že by vám zjednání nápravy působilo značné obtíže.

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 opotřebení způsobené jeho užíváním, na vady způsobené nesprávným užíváním produktu, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným uchováváním.

6. Reklamací u mě uplatněte bez zbytečného odkladu po zjištění vad. O reklamaci mě můžete předem informovat i telefonicky nebo mailem. Pokud vám produkt 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.

## IX.

### Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů

1. Máte-li k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či naší činnosti nějakou stížnost, kontaktujte nás prosím na adrese uvedené v čl. II. VOP nebo na elektronické adrese [tereza.kramerova@seznam.cz](mailto:tereza.kramerova@seznam.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 mnou jako Poskytovatelem a Spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. 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 online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## X.

## Závěrečná ustanovení

1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Poskytovatele a Klienta ze smlouvy vyplývající.
2. Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem, který naleznete zde:  
<http://terezakramerova.cz/wp-content/uploads/2017/01/vzorovy-formular-pro-odstoupeni-od-smlouvy.docx> .
3. Vezměte prosím na vědomí, že jsem oprávněná tyto VOP jednostranně měnit, pro Klienta však vždy platí text obchodních podmínek účinný v okamžiku odeslání objednávky.
4. Tyto VOP jsou účinné od 1.1.2017