

Všeobecné obchodní podmínky

pro poskytování digitálního obsahu, prodeje služeb a zboží

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), e-mailových průvodců, videozáznamů přednášek a on-line kurzů (dále vše dohromady uváděno i jako „produkty“), objednávku a poskytování workshopů a přednášek (dále jen „vzdělávací akce“) a konzultací přes webové rozhraní www.ivakolarova.cz, www.uklidslehkosti.cz a www.archharmony.cz (dále též označované v textu jen jako „web“, „webové rozhraní“), případně prostřednictvím mailové komunikace, při osobním jednání či prostřednictvím telefonického hovoru.

2. Nákup produktů probíhá na základě Kupní smlouvy uzavírané mezi mnou jako Prodávajícím a vámi jako 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 Prodávajícího. Poskytování konzultací a vzdělávacích akcí probíhá na základě Smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi mnou jako Poskytovatelem a vámi jako 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 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“, mi dáváte signál, že jste VOP viděli, četli a souhlasíte s takovým průběhem obchodu a spolupráce, jaký zde popisují.

4. Ve VOP máte k dispozici všechny podstatné informace. Pro rychlejší orientaci je tu 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):

V další textu budu označována jako „**Poskytovatel**“ bez ohledu na to, zda jde o Kupní smlouvu anebo Smlouvu o poskytování služeb. Moje identifikační údaje jsou:

Ing. Iva Kolářová

IČ: 60124415

Místo podnikání: Smetanovo nábřeží 950/32, 500 02 Hradec Králové

Kontaktní telefon: +420 737 879 400

Adresa pro doručování elektronické pošty: iva@ivakolarova.cz

Jsem zapsaná v živnostenském rejstříku Hradce Králové

Nejsem plátcem daně z přidané hodnoty

2. KUPUJÍCÍ/KLIENT. Kupujícím je ten, kdo prostřednictvím webového rozhraní se mnou uzavře Kupní smlouvu, a tím koupí některý z produktů uvedených na tomto webovém rozhraní. Klientem je ten, kdo prostřednictvím webového rozhraní, popřípadě mailové komunikace, při osobním jednání či prostřednictvím telefonického hovoru se mnou jako Poskytovatelem uzavře Smlouvu o poskytování služeb.

Kupujícím/Klientem může být 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 Klientem jiná osoba než Spotřebitel, neužijí se pro něj 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. Klient objednává produkty i služby zásadně přes webové rozhraní, tj. skrze objednávkový systém na webových stránkách, vyplněním zde umístěného formuláře, není-li výslovně na stránkách uvedena i možnost objednávky prostřednictvím mailové komunikace, telefonické anebo osobní objednávky.

2. POPIS PRODUKTŮ A SLUŽEB. Na webovém rozhraní naleznete veškeré moje produkty i služby 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, KONZULTACÍ 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, mail, telefon, při objednávce na firmu i údaje o firmě, IČ, DIČ, v případě objednávky vzdělávací akce i jméno, příjmení účastníka kurzu a jeho platný mail a telefon), 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.

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 „Objednat“.

O obdržení objednávky vás budu informovat mailem zasláným na vaši elektronickou adresu, kterou jste zadali v objednávce. Přílohou tohoto mailu potvrzujícího obdržení vaší objednávky jsou platné obchodní podmínky ve formátu PDF. Informace o obdržení objednávky je zasílána automaticky a nejedná se o přijetí objednávky z naší 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 Kupní smlouva týkající se produktu uzavřena. U vzdělávacích akcí je Smlouva uzavřena až v okamžiku, kdy je jak potvrzena objednávka, tak i zaplacen 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 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 jen, 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.

5. Kupující prohlašuje, že se seznámil se všemi informacemi týkajícími se objednávky, a to na adrese konkrétních produktů. Kupující objednává předmět koupě vyplněním elektronického formuláře objednávky prostřednictvím konkrétní webové stránky. Kupující je povinen objednávku před jejím odesláním zkontrolovat a případně opravit. Odeslaná objednávka je právně závazná a Kupujícímu a Prodávajícímu vznikají vzájemná práva a povinnosti, tj. Prodávající se zavazuje poskytnout Kupujícímu

předmět koupě a Kupující se zavazuje uhradit kupní cenu. Kupující odesláním objednávky stvrzuje, že se seznámil s obchodními podmínkami pro nákup na webové stránce <http://uklidslehkosti.cz/obchodni-podminky/>, a že s nimi souhlasí. Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí kupní Smlouvy, která je uzavřena vyplněním a odesláním objednávky.

5. 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, konzultací a u vzdělávacích akcí je na webovém rozhraní uvedena i jejich cena. Ceny jsou platné po celou dobu, kdy jsou na webovém rozhraní uvedeny. Na webovém rozhraní je uvedeno, co vše je v ceně u vzdělávacích akcí obsaženo. U online produktů a služeb se jedná o konečné ceny, protože s ohledem na jejich charakter nevznikají náklady na dopravu ani jiné náklady spojené s jejich dodáním. V případě osobních konzultací u Klienta, nebo na jiném jím zvoleném místě, budou Klientovi účtovány náklady na dopravu Poskytovatele a jeho čas strávený na cestě do místa určeného Klientem. V případě individuálně uzpůsobených vzdělávacích akcí na míru klientovi budou Klientovi účtovány náklady na dopravu lektora jeho čas strávený na cestě do místa určeného Klientem, a případně náklady za ubytování.

2. Sjednanou cenou je cena uvedená u produktu či služby 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 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 povinna vám produkt či službu dodat až po úplném zaplacení sjednané ceny.

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

- Bezhotovostně bankovním převodem na můj bankovní účet: pokyny k platbě, obdržíte v mailu potvrzujícím přijetí objednávky .

- 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 u produktů a jiných služeb než vzdělávacích akcí splatná do **3-14** dnů od potvrzení přijetí objednávky, není-li uvedeno jinak. Datum splatnosti je uvedené v pokynech k platbě. Cena je zaplacená v okamžiku, kdy je příslušná částka připsána na můj bankovní účet. U vzdělávacích akcí musí být cena uhrazena nejpozději 5 dní před konáním vzdělávací akce, není-li výslovně dohodnuto mezi námi jinak.

V případě bezhotovostního převodu obdržíte při dodání produktu, mailem fakturu, případně zjednodušený daňový doklad, který zároveň slouží i jako dodací list u dodání produktu.

V případě konzultací je zpravidla požadovaná záloha ve výši uvedené na webovém rozhraní. Složená záloha se pak započte do celkové ceny za konzultaci.

V případě vzdělávacích akcí je zpravidla požadovaná záloha/rezervační poplatek, ve výši uvedené v popisu akce. Složená záloha/rezervační poplatek se pak započte do celkové ceny, a to i v případě, že se nakonec akce účastní místo Klienta jiná osoba jako jím vyslaný náhradník.

Ustanovení § 2119 odst. 1 NOZ se nepoužije.

Produkt ani služby není možné hradit formou splátkového kalendáře.

V. Dodací podmínky a storno podmínky

A. Dodací podmínky produktů

1. ZPŮSOB DODÁNÍ PRODUKTU. Při koupi online kurzu vám po uhrazení ceny bude vytvořen uživatelský účet na webovém rozhraní a budou vygenerovány a na vámi sdělenou elektronickou adresu zaslány přístupové údaje k vašemu uživatelskému účtu (podmínky užívání jsou uvedeny v čl. VI těchto VOP) a po přihlášení s využitím přístupových údajů vám bude digitální obsah dodán zpřístupněním členské sekce. Při koupi ebooku bude digitální obsah ve formátu .docx nebo pdf (ebook) dodán po zaplacení ceny na vámi sdělenou mailovou adresu - jako příloha mailové zprávy, nebo zasláním odkazu v podobě adresy webové

stránky, na které je obsah možno stáhnout či otevřít, obdobně videozáznam přednášky. U e-mailového průvodce vám postupně přijdou jednotlivé e-maily s obsahem.

DODACÍ LHŮTA. Produkty vám budou dodány nejpozději do 3 pracovních dnů poté, kdy bude platba připsána na můj bankovní účet. U online kurzu bude obsah zpřístupňován postupně, dle harmonogramu uvedeného na úvodní stránce/nástěnce kurzu tak, aby bylo dosaženo maximální efektivity a návaznosti v procesu vzdělávání, obdobně to platí pro e-mailové průvodce.

3. NÁKLADY NA DOPRAVU. U online 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 (e-mailový průvodce, on-line kurz nebo e-book) 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 vzdělávacích akcí

ZPŮSOB DODÁNÍ: Vzdělávací akce bude dodána dle podmínek uvedených v popisu akce na webovém rozhraní, popřípadě individuálně sjednaných. Klient má právo absolvovat vzdělávací akce za podmínky řádné úhrady celé ceny za vzdělávací akce. Poskytovatel 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 Klienta vyrozumět. Závazky mezi Klientem a Poskytovatelem tím nejsou dotčeny, Poskytovatel 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 Poskytovatelem. Vyhrazuji si právo zrušení vzdělávací akce při nižším počtu přihlášených či zásahu vyšší moci. V takovém případě všechny přihlášené účastníky budu včas informovat.

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

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 akce jsou určeny pouze pro účely konkrétní vzdělávací akce a osobní potřebu jednotlivých Klientů. 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. Klient, Poskytovatel a lektor vedoucí akci berou tímto na vědomí, že veškeré informace, které o sobě vzájemně účastníci i lektor při studiu **setkání** získají, jsou pokládány za velmi důvěrné a citlivé a s jako takovými budou s nimi nakládat.

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 účastník vč. lektora vedoucího akci 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 vzdělávací akce.

MOŽNOST VYLOUČIT KLIENTA Z ÚČASTI: Klienti jsou povinni při účasti na vzdělávací akci nenarušovat její průběh. Poskytovatel nebo lektor vedoucí vzdělávací akci je oprávněn Klienta vyloučit z účasti na jednotlivé lekci v případě, že klient nerespektoval tyto VOP a v důsledku toho jakkoliv poškodil obsah vzdělávací akce, ostatní Klienty 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 Klienta ze vzdělávací akce nemá Klient nárok na vrácení již zaplaceného kurzovního, a to ani jeho části.

6. STORNO PODMÍNKY: V případě, že by vzdělávací akce byla zrušena z důvodů na straně Poskytovatele a vy jako Klient 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 Klient 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 vám vrácena celá zaplacená cena. V případě zrušení účasti nejpozději 7 dní před zahájením vzdělávací akce, vám bude vrácen rozdíl mezi vámi zaplacenou částkou a 50% cenou akce. V případě zrušení účasti v době kratší, je cena nevratná.

C. Dodací a storno podmínky u konzultací

1. ZPŮSOB DODÁNÍ: Konzultace budou dodány dle podmínek uvedených v jejich popisu na webovém rozhraní nebo individuálně sjednaných. Při poskytování konzultací se řídím platnými právními předpisy a poskytuji je s maximální pečlivostí a s využitím nejnovějších poznatků, své odbornosti a s ohledem na veškeré údaje vámi sdělené, jež mají význam pro jejich řádné poskytování. Termín, resp. jednotlivé termíny, poskytnutí konzultace, bude vždy mezi námi dohodnut - buď písemně nebo mailem nebo telefonicky. Termíny se zásadně sjednávají na pracovní dny, na dobu od 9 do 17 hodin, v naléhavých

případech je možné se domluvit jinak. Zavazuji se vám navrhnout aspoň 2 možné termíny v době do 21 dnů od uzavření smlouvy, pokud již nebude moje kapacita plně vyčerpána. V případě, že vám nemohu nabídnout termín v této lhůtě, jste oprávněni od Smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být učiněno písemně a zasláno mailem nebo poštou nejpozději do 21 dnů od uzavření smlouvy. V případě, že se bez závažného důvodu a omluvy nedostavíte na sjednaný termín konzultace nebo opakovaně neposkytnete potřebnou součinnost, jsem oprávněna od Smlouvy odstoupit. Dále pro odstoupení platí ustanovení následujícího článku VII. těchto VOP.

2. POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ: Akceptací těchto VOP se zavazujete sdělit mi veškeré údaje, jež mají význam pro řádné poskytnutí konzultace, tyto údaje poskytnout pravdivé, úplné a nezkrácené a neprodleně mi kdykoli po dobu trvání smlouvy sdělit, že došlo ke změnám těchto údajů a sdělit nové údaje, je-li to k řádnému poskytnutí konzultací potřebné. Veškeré údaje sdělené při poskytování konzultací nebo v souvislosti s nimi jsou považované za důvěrné a jak vy, tak já se zavazujeme o nich zachovávat mlčenlivost a bez vašeho výslovného souhlasu je nesdělovat třetím osobám.

3. POSKYTNUTÍ MAXIMÁLNÍ SPOKOJENOSTI: Pokud se neznáme, tak vám před vlastní konzultací zavolám, ať se během 5 minutového hovoru ujistíme, zda si vyhovujeme hlasově.

4. Po zaplacení doplatku za konzultaci (osobně, nebo připsání na můj účet), vám do 3 pracovních dnů pošlu případnou nahrávku z naší konzultace.

5. STORNO PODMÍNKY: V případě, že by konzultace byla zrušena z důvodů na straně Poskytovatele a vy jako Klient jste již cenu hradili, obdržíte do 14 dnů ode dne, kdy bude rozhodnuto o zrušení konzultace, zpět celou zaplacenou částku, pokud se výslovně nedohodneme na použití platby na náhradní termín 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 konzultaci zrušit. V případě že jste již uhradili cenu a zrušíte konzultaci nejpozději 2 týdny před konzultací, bude vám vrácena celá zaplacená cena. V případě zrušení konzultace do 12 hodin před konzultací, vám bude vráceno 50% vámi zaplacené částky. V případě zrušení konzultace v době kratší, je cena nevratná.

6. STORNO PODMÍNKY v případě zrušení osobní konzultace zde strany Klienta: V případě, že je termín osobní konzultace Klientem přesunut, z vážných důvodů, a to do 24 hodin (pro lokality mimo Středočeský kraj) / do 6 hodin (pro lokality ve Středočeském kraji) před konzultací, tak se celá jím zaplacená částka převádí na nově domluvený termín. V případě zrušení konzultace v době kratší si účtuji náklady na dopravu a manipulační poplatek 900 Kč.

7. STORNO PODMÍNKY v případě zrušení online-konzultace ze strany Klienta: V případě, že je termín online-konzultace Klientem přesunut, z vážných důvodů, a to do 2 hodin před konzultací, tak se celá jím zaplacená částka převádí na nově domluvený termín. V případě zrušení konzultace v době kratší si účtuji manipulační poplatek 1000 Kč.

VI. Údaje o funkčnosti digitálního obsahu a jeho součinnosti s hardwarem a softwarem, uživatelský účet

1. **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. K přehrání obsahu v online kurzu ve členské sekci je nutné se přihlásit do vašeho uživatelského účtu zadáním přístupových údajů. Obsah 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.

1a. Digitální obsah ve formátu PDF je kompatibilní s operačními systémy Windows, macOS, iOS a Android. Ke čtení souborů PDF je možné využít zdarma dostupné aplikace jako Adobe Acrobat Reader nebo jiné standardní prohlížeče PDF. Digitální obsah není interoperabilní s žádným specifickým hardware nebo software třetích stran a nevyžaduje žádné zvláštní technické vybavení nad rámec výše uvedeného.

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. Neodpovídám za váš případný neúspěch v aplikaci postupů, rad a doporučení uvedených v produktu.

3. **Odpovědnost za obsah webu**: Webové stránky mohou být aktualizovány bez předchozího upozornění. Neodpovídám za nedostupnost obsahu způsobenou nefunkčností nebo pomalou rychlostí vašeho internetového připojení ani za krátkodobou dočasnou nedostupnost při údržbě nebo výpadcích serveru.

4. **UŽIVATELSKÝ ÚČET**. Pokud si zakoupíte on-line kurz, obdržíte pak přístupové údaje přímo pro zpřístupnění kurzu po úhradě ceny, 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 Klient se zavazujete udržovat vaše údaje uvedené v uživatelském účtu aktuální a pravdivé.

5. **PORUŠENÍ VAŠICH POVINNOSTÍ.** V případě závažného porušení vašich povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo těchto VOP nebo v případě porušení povinností týkajících se ochrany autorských práv jsem oprávněna vám uživatelský účet znepřístupnit či zrušit, **a to bez nároku na vrácení vámi zaplacené ceny.**

VII. Odstoupení od Smlouvy

1. V případě, že předmětem Kupní smlouvy je dodání digitálního obsahu, pak ze zákona může spotřebitel od smlouvy uzavřené distančním způsobem zpravidla odstoupit bez udání důvodů ve 14 denní lhůtě od uzavření smlouvy. Protože mi však maximálně záleží na vaší spokojenosti, poskytuji vám nad rámec zákonných povinností garanci spokojenosti. Máte možnost ve lhůtě 30 dnů (u on-line programů je to individuální - viz konkrétní nabídka) od uzavření Kupní smlouvy odstoupit od této Kupní smlouvy bez uvedení jakéhokoli důvodu, pokud produkt nesplní vaše očekávání nebo i z jakéhokoli jiného důvodu. V takovém případě mě prosím o uplatnění garance spokojenosti informujte elektronicky na iva@ivakolarova.cz nebo písemně na adresu uvedenou v čl. II. těchto VOP. V informaci uveďte, že využíváte právo ve 30 denní lhůtě odstoupit od Kupní smlouvy v rámci garance spokojenosti a přiložte prosím pokud možno i doklad o koupi nebo sdělte aspoň datum nákupu, vaše identifikační údaje a údaj o tom, jaký produkt jste zakoupili. Odstoupit (využít garanci spokojenosti) lze jednoduše i vyplněním formuláře, který naleznete [zde](#). V případě použití vzorového formuláře vám bez zbytečného odkladu potvrdím jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat. Uplatnění garance spokojenosti znamená, že musí být odstoupení od Kupní smlouvy odesláno e-mailem nebo poštou nejpozději v poslední den 30 denní lhůty. Při odstoupení od Smlouvy, jejímž předmětem byla koupě online kurzu, jsem oprávněna vám ihned po odstoupení od Smlouvy znepřístupnit uživatelský účet a přístup do online kurzu.

2. Je-li předmětem Smlouvy poskytnutí konzultace, pak na základě vaší výslovné žádosti jako Spotřebitele učiněné v textové podobě mohu započít s plněním povinností ze Smlouvy ve 14 denní lhůtě pro odstoupení od smlouvy stanovené v § 1829 odst. 1 NOZ. V takovém případě ovšem vezměte prosím na vědomí, že pokud byly služby splněny (tj. konzultace poskytnuta) před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení od smlouvy, nemáte právo od smlouvy bez uvedení důvodů ve 14 denní lhůtě odstoupit (§ 1837 písm. a) NOZ). Pokud by ve 14 denní lhůtě pro odstoupení od smlouvy byla splněna jen část služeb (konzultací) a od smlouvy jste odstoupili, bude vám vrácena jen poměrná část sjednané ceny, resp. jste povinni uhradit poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy.

Protože mi maximálně záleží na vaší spokojenosti, poskytuji vám nad rámec zákonných povinností garanci spokojenosti. Máte možnost v době 72 hodin po ukončení konzultace mi sdělit, že konzultace pro vás nebyla ničím přínosná – vrátím vám poměrnou část za konzultaci, to je část po odečtení manipulačního poplatku 200 Kč/h plus náklady za dopravu a čas strávený na cestě.

3. Odstoupit od Smlouvy nelze ani v případě, že jde o smlouvu o využití volného času, pokud je Poskytovatelem 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 Klienta i poskytnutí v termínu předem určeném (a právě proto jsou výše řešeny podmínky storna účasti).
4. Nejde-li o případ dle předchozích odstavců nebo jiný případ, kdy od Smlouvy nelze odstoupit, máte, jste-li Spotřebitel, právo v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 NOZ od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy o poskytování služeb nebo od doručení produktu v případě Kupní smlouvy. V této 14 denní lhůtě musí být odstoupení od Smlouvy odesláno mailem na iva@ivakolarova.cz nebo odesláno poštou na moji adresu uvedenou v čl. II. 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.
5. Nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy vám vrátím peníze, které jsem od vás přijala jako platbu za produkt nebo službu. Při odstoupení od Smlouvy vám peníze vrátím stejným způsobem, jakým jste mi je uhradili, leda byste souhlasili s jiným způsobem platby, se kterým by pro vás nebyly spojeny další náklady.
6. Klient i Poskytovatel jsou dále oprávněni odstoupit od Smlouvy v případech stanovených zákonem.
7. Odstoupením od Smlouvy zaniká vaše právo na získání nahrávky z konzultace.
8. Je-li vám společně s produktem nebo službou 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 služby, 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 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 anebo 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 či opravu produktu, můžete požadovat přiměřenou slevu. Přiměřenou slevu můžete žádat i v případě, že bych nebyla schopna vám nový produkt bez vad dodat, 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, nevhodným uložením.

6. Reklamací u mě uplatněte bez zbytečného odkladu po zjištění vad. O reklamaci mě můžete předem informovat i telefonicky nebo mailem. Pokud vám produkt (resp. u on-line kurzu přístupové údaje k němu) 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

XI. Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů

Máte-li k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či naší činnosti nějakou stížnost, kontaktujte mě prosím na adrese uvedené v čl. II. VOP nebo na elektronické adrese iva@ivakolarova.cz

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.

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 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 vyplývajících.
2. Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem - [zde](#).
3. Vezměte prosím na vědomí, že jsem oprávněna tyto VOP jednostranně měnit, pro Klienta však vždy platí text VOP účinný v okamžiku odeslání objednávky.
4. Tyto VOP jsou účinné **5. 3. 2026**.