

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO NÁKUP SLUŽEB A DIGITÁLNÍHO OBSAHU

## **Poskytovatelka:**

**Adéla Třetinová**

Se sídlem: Solanec pod Soláněm 382, Hutisko-Solanec, 756 62

IČO: 07746792

telefon: +420 605 710 501

e-mail: info@adelatretinova.cz

Zapsána v živnostenském rejstříku u Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm.

## **I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky platí pro poskytování služeb a digitálního obsahu Poskytovatelky Adély Třetinové prostřednictvím internetu, a to na základě online objednávky učiněné na webu [www.adelatretinova.cz](http://www.adelatretinova.cz), prostřednictvím e-mailu či prostřednictvím dalších internetových služeb uvedené 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 (smlouva o poskytování služeb či smlouva o poskytování digitálního obsahu) mezi Poskytovatelkou a jejími zákazníky vzniká potvrzením doručené objednávky, které je Poskytovatelkou zasláno zákazníkovi na jeho e-mailovou adresu, nesjednají-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 obsahují seznam a popis nabízených služeb a digitálního obsahu (společně dále také jen jako „produkty“) včetně uvedení ceny jednotlivých produktů či způsobu jejího sjednání a případně zvláštních podmínek pro jejich využití.
4. Pro objednání zákazník provede příslušnou volbu na webové stránce a vyplní objednávkový formulář ve webovém rozhraní internetových stránek Poskytovatelky, případně zašle e-mail, pokud tak Poskytovatelka v popisu zakupovaného produktu či služby stanoví. Náklady spojené s realizací objednávky (zejména na internetové připojení) nese zákazník; Poskytovatelka nevyužívá služeb, které by vyžadovaly zvláštní náklady zákazníka nad základní sazby.
5. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o objednávaném produktu a povinné údaje k vyplnění pro účely uzavření smlouvy a fakturace.

6. Poskytovatelka bez zbytečného odkladu po obdržení objednávky zákazníkovi potvrdí přijetí objednávky elektronickou poštou, obvykle e-mailem, na e-mailovou adresu zákazníka.
7. 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.
8. Poskytovatelka si vyhrazuje právo, že produkty, prezentované v rámci jí poskytovaných internetových služeb, nemusí být vždy dostupné či mohou být dostupné pouze v určitém časovém období. V rámci popisu produktů to bude vždy uvedeno.

### **III. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

1. Zákazník získává přístup ke službám a produktům po zaplacení plné stanovené ceny, není-li v potvrzení objednávky či u popisu služby či produktu stanoveno jinak.
2. Poskytovatelka je oprávněna v souladu s odst. 1 žádat úhradu předem. Poskytovatelka je také oprávněna žádat zálohu na uhrazení poskytovaných produktů či služeb a vyhrazuje si rovněž, že může cenu za poskytnuté služby v předem sjednané výši požadovat k úhradě až po poskytnutí služby. Tato volba doby a formy úhrady ceny záleží na určení Poskytovatelky.
3. Daňový doklad – fakturu Poskytovatelka zašle v elektronické podobě na elektronickou adresu zákazníka.
4. Poskytovatelka může na základě svého rozhodnutí umožnit 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.
5. 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. V případě prodlení s byt' jedinou splátkou se stává splatnou celá cena. V případě prodlení s byt' jedinou splátkou je Poskytovatelka odeprít přístup zákazníkovi k zakoupenému produktu, a to až do úhrady celé ceny produktu či příslušné splátky, a to dle rozhodnutí Poskytovatelky.
6. 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.
7. Úhradu za služby Poskytovatelky je možné realizovat prostřednictvím platební brány či bankovním převodem, podle toho, jak Poskytovatelka uvede na svých webových stránkách. Platební brána je od společnosti Comgate a.s. <https://www.comgate.cz/cz/platebni-brana>. Pro případné reklamace či dotazy k platbám přikládá Poskytovatelka také kontaktní údaje:  
Comgate a.s.  
Gočárova třída 1754/48b, Hradec Králové  
E-mail: [platby-podpora@comgate.cz](mailto:platby-podpora@comgate.cz)  
Tel: +420 228 224 267

### **IV. DODACÍ PODMÍNKY**

### **Konzultace a setkání (online a osobní)**

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

ii) Z osobní či online konzultace či jiné formy setkání je možné předem se omluvit telefonicky či sms zprávou 48 hodin předem (omluva formou e-mailu, online zprávy, např. přes messenger, komentář apod., nebude akceptována). V případě, nedostaví-li se zákazník na osobní či online konzultaci či jinou formu setkání bez předchozí omluvy dle uvedených podmínek předchozí věty, zavazuje se uhradit náhradu časové ztráty na straně Poskytovatelky.

iii) Toto ujednání se nedotýká těch produktů a služeb, kdy jsou domlouvány hromadné osobní či online konzultace pro skupinu účastníků; v takovém případě je individuální změna termínů konzultací vyloučena. V případě živých akcí je možné ze strany zákazníka využít účasti náhradníka na své straně.

iv) V případě, že ze závažných důvodů či z důvodu vyšší moci bude Poskytovatelka nucena změnit termín osobní či online konzultace, poskytne zákazníkovi náhradní termín ve lhůtě, kterou se zákazníkem dodatečně dohodne.

v) V případě konání jednorázové či opakované živé akce či setkání je možné se omluvit 14 dnů před začátkem akce; v takovém případě vrátí Poskytovatelka zákazníkovi celou zaplacenou částku. V případě omluvy 13 – 7 den před konání takovéto akce, vrátí Poskytovatelka zákazníkovi 50% ceny této akce. Na pozdější omluvy nemůže vzít Poskytovatelka zřetel a vzniká jí nárok na úhradu plné ceny akce (uhrazená cena jí náleží jako kompenzace za rezervované místo na této akci). Při zakoupení živé akce je však možné v případě neúčasti za sebe poslat náhradníka.

vi) V případě produktu „Mastermind“ upozorňuje Poskytovatelka zákazníka, že s ohledem na rezervaci kapacity Poskytovatelky a omezený počet míst v produktu „Mastermind“ není možné po zahájení programu ukončit účast zákazníka v tomto programu s nárokem na vrácení celé zaplacené ceny. V případě dřívějšího ukončení účasti zákazníka v programu „Mastermind“ z důvodů na straně zákazníka má Poskytovatelka právo na úhradu celé ceny programu. Zákazník přijetím těchto podmínek stvrzuje, že si je této skutečnosti vědom a při vstupu do programu „Mastermind“ tuto podmínku přijímá. Tímto není dotčeno ustanovení o pravidlech pro úhradu ve splátkách.

vii) V případě produktu „Individuál“ upozorňuje Poskytovatelka zákazníka, že s ohledem na rezervaci kapacity Poskytovatelky a omezený počet míst v produktu „Individuál“ není možné po zahájení programu ukončit účast zákazníka v tomto programu s nárokem na vrácení celé zaplacené ceny. V případě dřívějšího ukončení účasti zákazníka v programu „Individuál“ z důvodů na straně zákazníka má Poskytovatelka právo na úhradu celé ceny programu. Zákazník přijetím těchto podmínek stvrzuje, že si je této skutečnosti vědom a při vstupu do programu „Individuál“ tuto podmínku přijímá. Tímto není dotčeno ustanovení o pravidlech pro úhradu ve splátkách.

### **Balíčky služeb, produktů a zboží**

Poskytovatelka výslovně stanovuje, že v případě zakoupení „balíčku“ či jinak zvýhodněného či zvláště sestaveného produktu sestávajícího ze služeb a zboží se v případě nevyčerpání všech součástí z důvodů na straně zákazníka uhrazené prostředky za tyto součásti balíčku nevrací; cena je stanovena za balíček, nikoliv za jeho (dosud vyčerpané) části.

### **Digitální obsah**

i) Online kurzy

Při koupi online kurzu může být Poskytovatelkou zákazníkovi po uhrazení ceny vytvořen uživatelský účet na webovém rozhraní a budou vygenerovány, a na e-mail, který uvedl zákazník

v objednávce, zaslány přístupové údaje k takovému 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 e-mailem 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 ihned 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.

ii) E-booky a další materiály ke stažení

V případě produktů a služeb, 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.

### **iii) Klub (členství)**

V případě produktu, který je poskytován jako klub nebo jako členství, uhradí zákazník cenu na stanovené období předem. Po uplynutí tohoto období je zákazníkovi automaticky zaslán doklad s objednávkou na další období. Pokud si zákazník nepřeje svou účast v klubu nebo členství nadále prodloužovat, stačí s tím Poskytovatelku obeznámit odpovědí na e-mail se zasláným dokladem (či na kontaktní e-mail uvedený v záhlaví těchto podmínek). Objednávka na další členství bude poté Poskytovatelkou stornována. Poskytovatelka si vyhrazuje právo po dobu běhu klubu (členství) upravovat pravidla pro organizaci období s tím, že s případnými změnami zákazníky vždy předem seznámí.

### **Společná pravidla**

i) V případě, že Poskytovatelka pro čerpání některých služeb vytvoří pro své zákazníky uživatelské účty, je zákazník v takovém případě povinen dodržovat mlčenlivost o přístupových údajích ke svému členskému účtu a neumožnit jejich použití třetím osobám. Zákazník se dále zavazuje udržovat údaje uvedené v uživatelském účtu aktuální a pravdivé. Pro čerpání některých svých služeb (jako jejich součást) Poskytovatelka vytváří Facebookové skupiny.

ii) 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.

iii) V případě skupinových akcí si Poskytovatelka vyhrazuje právo zrušit takovou akci při nižším počtu přihlášených či zásahu vyšší moci.

iv) Podnikatelka si vyhrazuje právo poskytovat objednané služby či produkty pouze po dobu stanovenou v popisu konkrétní služby či produktu, kdy uvedená doba plyne od zaplacení objednávky Zákazníkem. V případě okolností na straně Poskytovatelky, které spočívají v potřebě prodloužit poskytování doby objednané služby, je Poskytovatelka oprávněna dobu poskytované služby prodloužit.

v) 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).

vi) Poskytovatelka informuje zákazníka, že pro využití jí nabízeného digitálního obsahu postačuje základní technické vybavení (PC či notebook či tablet nebo mobilní telefon s běžnými funkcemi a prohlížeči, které umožňují zhlédnutí videa ve formátu odpovídajícím šíření videí prostřednictvím platformy YouTube a Vimeo, poslouchání audio souborů ve formátu mp3 a prohlížení materiálů ve formátu pdf).

## **V. Odstoupení od smlouvy**

1. Poskytovatelka je oprávněna od smlouvy odstoupit, jestliže není možné z objektivních důvodů službu či zboží 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 či služby Poskytovatelka zpřístupňuje bezprostředně po uzavření smlouvy zákazníkovi v postavení spotřebitele digitální obsah či službu 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. Zákazník s tímto výslovně souhlasí a prohlašuje při objednání produktu a odsouhlasení těchto podmínek, že je s uvedenou skutečností srozuměn. 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.

## **VI. Odpovědnost za vady**

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 dvou let 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 je nutné vytknout bez zbytečného odkladu po jejich zjištění na e-mailovou adresu: info@adelatretinova.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.

## VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Poskytovatelka poskytuje službu v rozsahu a způsobem uvedených v popisu služby. Poskytovatelka neodpovídá za to, že po využití jí poskytované služby získá zákazník zdravotní či osobní prospěch nebo jiné konkrétní výhody a výsledky. Poskytovatelka upozorňuje, že jí poskytované služby nejsou charakteru zdravotních služeb a rozhodně nejsou jejich náhradou či alternativou. V případě zdravotních problémů zákazníků a to vč. problémů psychického rázu nejsou zákazníci oprávněni využívat služeb Poskytovatelky.

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.

1. 4. K řešení sporů vyplývajících ze smluvních vztahů mezi Poskytovatelkou a jejími zákazníky jsou příslušné obecné soudy. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů (ADR) ze smlouvy je příslušná: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/...odr> je rovněž možné využít při řešení sporů mezi Poskytovatelkou a zákazníkem ze smlouvy, v případě, jedná-li se o spotřebitelský spor.

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.

Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti k 2.4.2024, kdy byly zveřejněny na stránkách [www.adelatretinova.cz](http://www.adelatretinova.cz).

Adéla Třetinová