

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro prodej on-line kurzů, digitálního obsahu, vzdělávacích akcí a individuálních konzultací

Milé návštěvnice a milí návštěvníci webových stránek www.pavlakonvalinova.com,

právě jste se ocitli na stránce se všeobecnými obchodními podmínkami pro prodej mých on-line produktů, digitálního obsahu, vzdělávacích akcí a individuálních konzultací. Přečtěte si je, prosím, pečlivě.

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) jsou sepsány v souladu s ustanoveními § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) a upravují vzájemná práva a povinnosti při uzavírání smlouvy mezi mnou jako poskytovatelkou služeb a digitálního obsahu a vámi. Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi námi; odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním těchto obchodních podmínek.

Poskytovatelka služeb a digitálního obsahu:

Ing. Pavla Konvalinová – Stawiarska

IČ: 07005831

Sídlo: Boleslavova 1528/26, Praha 4, 140 00

E-mail: pavla@pavlakonvalinova.com

Web: www.pavlakonvalinova.com

(dále jen „Poskytovatelka“ nebo „Prodávající“).

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti mezi mnou a fyzickou osobou, která uzavírá smlouvu o poskytování služeb nebo smlouvu o poskytování digitálního obsahu mimo svou podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo fyzickou či právnickou osobou v rámci její podnikatelské činnosti (pro tyto subjekty dále jen „zákazník“, „kupující“ nebo „klient“), a to prostřednictvím webového rozhraní www.pavlakonvalinova.com a dalších internetových služeb a projektů Poskytovatelky.
2. Obchodní podmínky se použijí pro prodej digitálních produktů a on-line kurzů, pro objednávku workshopů, seminářů, kurzů a vzdělávacích pobytů, pro individuální konzultace 1:1 a pro skupinové mentoringové programy objednané přes webové rozhraní.
3. Ustanovení těchto obchodních podmínek jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování digitálního obsahu nebo smlouvy o poskytování služeb (které při objednání živých akcí mají charakter smlouvy o využití volného času); princip jejich uzavření je popsán níže. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.
4. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy.

5. Smluvní vztah se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a v případě spotřebitele také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Smlouva je uzavírána v českém jazyce a je u Poskytovatelky archivována elektronicky.

II. DŮLEŽITÉ POJMY

Kupující / Klient / Zákazník. Ten, kdo prostřednictvím webového rozhraní uzavřel se mnou smlouvu o koupi produktu nebo o poskytnutí služby. Kupujícím může být spotřebitel i podnikatel.

Spotřebitel. Fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti. Uvede-li zákazník v objednávce IČO a fakturační údaje, má se za to, že smlouvu uzavírá jako podnikatel a nebude na něj pohlíženo jako na spotřebitele; jeho smluvní vztah s Poskytovatelkou bude posuzován jako vztah dvou podnikajících osob.

Produkt. On-line kurz, webinář, e-book a jiný digitální obsah zpřístupněný přes webové rozhraní, jakož i skupinový mentoringový program, vzdělávací akce nebo individuální konzultace (společně dále také jen „produkty“).

Smlouva. Kupní smlouva (při koupi digitálních produktů) nebo smlouva o poskytování služeb (při objednávce vzdělávacích akcí a konzultací). Smlouvu tvoří vaše objednávka, mé potvrzení a tyto obchodní podmínky.

III. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Produkty a vzdělávací akce objednávejte přes webové rozhraní vyplněním objednávkového formuláře. Objednávat je možné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu; výjimečně může dojít k dočasné nedostupnosti webu z důvodu údržby nebo okolností, za které neodpovídám.
2. Prezentace produktů na webovém rozhraní je informativního charakteru a nepředstavuje návrh na uzavření smlouvy. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
3. Před odesláním objednávky máte možnost zkontrolovat a opravit vložené údaje. Odesláním objednávkového formuláře tlačítkem „Objednat“, „Objedávka zavazující k platbě“ nebo obdobně označeným tlačítkem s vyjádřením souhlasu s nákupem a s upozorněním na povinnost platby činíte závaznou objednávku.
4. O přijetí objednávky vás informuji e-mailem na vaši elektronickou adresu. Součástí e-mailu je faktura a tyto obchodní podmínky ve formátu PDF. Doručením potvrzovacího e-mailu je smlouva uzavřena.
5. U vzdělávacích akcí je smlouva uzavřena až potvrzením objednávky a úhradou rezervačního poplatku, není-li výslovně uvedeno jinak.
6. Jakékoli změny uzavřené smlouvy jsou možné pouze na základě dohody mezi námi.
7. Nejsem 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 nebo tyto obchodní podmínky, pro osoby v konkurenčním postavení k Poskytovatelce, a dále tam, kde mám oprávněné podezření, že by využití mých produktů mohlo vést k poškození mého jména nebo podnikání. Vyhrazuji si rovněž právo odmítnout přijetí do programu bez udání důvodu.

IV. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Na webovém rozhraní je vždy uvedena aktuální cena. Sjednanou cenou je cena platná v okamžiku odeslání objednávky. Cena je konečná, bez dalších poplatků za dopravu nebo dodání.
2. V případě zjevné chyby při uvedení ceny (překlep, chyba v systému) nejsem povinná produkt za takovou cenu dodat a jsem oprávněna od smlouvy odstoupit. Uhrazenou částku v takovém případě vrátím.
3. Přístup k produktu získáváte po zaplacení plné sjednané ceny, její části nebo úhradě první splátky podle toho, jaký způsob hrazení byl zvolen, není-li v objednávkovém formuláři či popisu produktu stanoveno jinak.
4. Způsob platby si zvolíte nebo je stanoven při vyplňování objednávkového formuláře. Platba je možná bezhotovostním bankovním převodem na základě faktury zaslané e-mailem, online platební kartou nebo rychlým online převodem. V případě hrazení na základě faktury činí lhůta splatnosti zpravidla 5 dnů, není-li na faktuře uvedeno jinak; jsem oprávněna lhůtu splatnosti měnit s tím, že tuto informaci obdržíte nejpozději v potvrzení objednávky. U vzdělávacích akcí musí být celá cena uhrazena nejpozději 5 dnů před konáním akce, není-li dohodnuto jinak.
5. Daňový doklad (fakturu) zašlu v elektronické podobě na vaši e-mailovou adresu.
6. V případě, že z vaší strany nedojde k úhradě celé ceny ani do 7 dnů po její splatnosti, jedná se o podstatné porušení smluvních povinností; smlouva se uplynutím této lhůty od počátku automaticky ruší, není-li dohodnuto jinak.
7. Je-li u konkrétního produktu nabízena možnost splátek, může být celková cena při splátkách vyšší než cena při jednorázové platbě. Odesláním objednávky se zavazujete uhradit celou cenu produktu (včetně případného navýšení z titulu splátek), a to i v případě, že se z důvodů na své straně rozhodnete produkt nevyužít či jeho využití předčasně ukončíte.

V případě prodlení s úhradou splátky jsem oprávněna:

- dočasně pozastavit přístup k digitálnímu obsahu (včetně bonusů vázících se k produktu) až do úhrady dlužné částky,
- v souladu s občanským zákoníkem oznámit zesplatnění celé zbývajících části ceny a požadovat úhradu všech zbývajících splátek najednou,
- odstoupit od smlouvy (v takovém případě mi nevzniká povinnost vracet již uhrazené splátky a přístup k obsahu je okamžitě ukončen a současně jsem oprávněna vymáhat celý vzniklý dluh vč. celkové zesplatněné ceny).

8. Povinnost uhradit všechny splátky (celou cenu produktu) trvá i po dočasném pozastavení přístupu k obsahu či po odstoupení od smlouvy.

V. DODACÍ PODMÍNKY PRO PRODUKTY

A) On-line kurzy, video lekce a obdobný digitální obsah

1. Při koupi on-line kurzu vám může být po uhrazení ceny vytvořen uživatelský účet v členské sekci, nebo je kurz šířen jiným způsobem (např. e-mailem). Způsob šíření kurzu sdělím předem. Je-li to s ohledem na návaznost obsahu efektivní, budou jednotlivé lekce zpřístupňovány postupně dle harmonogramu stanoveného Poskytovatelkou.
2. Dodací lhůta: jednorázové digitální produkty doručím na váš e-mail jako přílohu nebo odkaz ke stažení do 3 pracovních dnů od připsání platby. U on-line kurzů s pevným datem zahájení obdržíte přístupové údaje nejpozději v den zahájení, případně 1–2 dny předem.
3. Digitální obsah zpřístupním v nejnovější verzi dostupné ke dni uzavření smlouvy. Za propojení digitálního obsahu s vaším technickým vybavením a za funkční připojení k internetu nesete odpovědnost vy.

B) Vzdělávací akce (workshopy, semináře, pobyty)

4. Vzdělávací akce se uskuteční pouze při dosažení minimálního počtu přihlášených. Vyhražuji si právo akci zrušit při nižším počtu nebo zásahu vyšší moci – v takovém případě všechny přihlášené včas informuji a vrátím uhrazenou cenu v plné výši do 14 dnů.
5. Vyhražuji si právo jednostranně upravit podmínky akce (lektor, čas, místo v rámci stejné obce) při zachování celkového obsahu a účelu akce.
6. Na vzdělávací akci je možné vyslat náhradníka pouze po předchozí dohodě se mnou a je-li to s ohledem na obsah akce přípustné.
7. Veškeré materiály, techniky a informace předávané v rámci akce jsou určeny pouze pro osobní potřebu účastníků. Bez mého písemného souhlasu je nelze sdělovat třetím osobám, kopírovat, upravovat ani komerčně využívat.
8. Kupující je po celou dobu akce za sebe, svá rozhodnutí a jednání zcela odpovědný. Lektor je oprávněn vyloučit účastníka při narušování průběhu akce nebo nevhodném chování (opakované vyrušování, vliv alkoholu nebo návykových látek, urážky). V případě vyloučení nevzniká nárok na vrácení kurzovného.
9. Storno podmínky: v případě zrušení nejméně 5 pracovních dní před zahájením máte nárok na vrácení 100 % uhrazené ceny. V případě zrušení v době kratší než 5 pracovních dní: cena je nevratná a propadá mi jako storno poplatek. V případě, že jste cenu neuhradili (celou či její část), jste povinni tento storno poplatek doplatit.

C) Materiály ke stažení či zhlédnutí

10. U produktů, které se stahují z webového prostředí (PDF materiály, audionahrávky, záznamy webinářů a další audiovizuální záznamy) nebo které je možné zhlédnout ze záznamu, zašlu odkazy či přístupové údaje umožňující stažení nebo zhlédnutí. Podmínkou zaslání je plná úhrada ceny produktu nebo splnění jiných stanovených podmínek (např. zadání osobních údajů do formuláře).

D) Magnety (digitální obsah za osobní údaje)

11. Těmito obchodními podmínkami se řídí také právní poměry mezi mnou a zákazníkem v případě, že poskytnu digitální obsah za osobní údaje namísto odměny (tzv. „magnet“) a poskytnuté osobní údaje zpracovávám i pro jiné účely než poskytnutí digitálního obsahu nebo splnění svých zákonných povinností.

E) Individuální konzultace 1:1

12. Individuální konzultace (koučink, NLP konzultace, mentoring 1:1) jsou osobní službou s rezervací konkrétního termínu a kapacity Poskytovatelky pro zákazníka. Smlouva je uzavřena potvrzením termínu a úhradou ceny nebo zálohy. Cena konzultace je splatná před jejím konáním, není-li dohodnuto jinak.
13. Storno podmínky ze strany klienta:
- Zrušení nejméně 48 hodin před termínem: přesunutí termínu nebo vrácení 100 % ceny.
 - Zrušení méně než 48 hodin před termínem: konzultace se považuje za čerpanou a cena se nevrací.
 - Nedostavení se bez omluvy: konzultace se považuje za čerpanou a cena se nevrací.
14. Přesunutí termínu je možné nejpozději **48 hodin předem, a to jednou bez poplatku**. Každá další změna může být zpoplatněna administrativním poplatkem 500 Kč. Jakmile dojde k závazné domluvě o termínu, není ze strany klienta možný další odklad či posunutí, nedohodneme-li se jinak.
15. Pokud jsem nucena termín zrušit já, nabídnu náhradní termín. Pokud vám nevyhovuje, vrátím cenu do 14 dnů.
16. U balíčků konzultací platí storno podmínky pro každou konzultaci zvlášť; cena je stanovena za balíček, nikoli za jeho jednotlivé části. Nevyčerpané konzultace lze přesunout nejpozději do 6 měsíců od zakoupení. Po uplynutí této lhůty zanikají bez nároku na vrácení.
17. Individuální konzultace 1:1 a VIP spolupráce mají z titulu rezervace termínu a kapacity charakter smlouvy o využití volného času. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka je u tohoto typu produktu vyloučeno (§ 1837 občanského zákoníku) a garance vrácení peněz se neposkytuje, není-li v popisu produktu výslovně uvedeno jinak.

F) Skupinový mentoring

18. Skupinový mentoring (např. program „Šťastná v lásce“ a navazující programy a další produkty, u kterých bude uvedeno, že se jedná o skupinový mentoring) je uzavřený skupinový program s omezeným počtem míst a pevně stanoveným harmonogramem.
19. Uzavření smlouvy je podmíněno úhradou ceny nebo první splátky. Vyhrazuji si právo odmítnout přijetí do programu bez udání důvodu.
20. Storno podmínky:
 - Před zahájením programu (před první lekcí): nárok na vrácení 100 % uhrazené ceny.
 - Po zahájení programu (po první lekci): cena se nevrací, a to ani její poměrná část. Vstupem do programu rezervuji kapacitu a obsah výhradně pro vás; tato storno podmínka odpovídá povaze uzavřeného programu a slouží k ochraně mého know-how a poctivých účastníků programu.
 - Výjimka: závažné zdravotní důvody doložené lékařským potvrzením – lze individuálně dohodnout převedení do příští kohorty, na takovou výjimku však nevzniká právní nárok.
21. Místo v programu není přenositelné na jinou osobu bez mého předchozího písemného souhlasu Poskytovatelky.
22. Účastníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních příbězích a informacích ostatních členů skupiny. Porušení mlčenlivosti nebo narušování průběhu skupiny může vést k vyloučení bez nároku na vrácení ceny; jedná se o podstatné porušení smluvních povinností a jsem v takovém případě oprávněna od smlouvy odstoupit.
23. Vyhrazuji si právo upravit harmonogram lekcí při zachování celkového rozsahu a obsahu programu.
24. Lekce mohou být nahrávány a záznamy zpřístupněny účastníkům výhradně pro jejich osobní potřebu; sdílení záznamů třetím osobám je zakázáno.

VI. DIGITÁLNÍ OBSAH, AUTORSKÁ PRÁVA, KNOW-HOW A UŽIVATELSKÝ ÚČET

1. Produkty a služby jsou tvořeny na základě mých znalostí, zkušeností a let praxe v oblasti vztahového koučinku a mentoringu. Jedná se o vzdělávací obsah, návody a doporučení. Výsledky závisí výhradně na vás, na vaší aktivní účasti, otevřenosti a vlastním úsilí. Nemohu odpovídat za konkrétní výsledky, kterých na základě produktů nebo konzultací dosáhnete.
2. Mé služby nepředstavují poradenskou psychoterapii či jinou formu psychoterapie, psychologické poradenství, lékařskou péči ani právní nebo finanční poradenství a nemohou je nahradit. Pokud procházíte závažnou životní situací, doporučuji vyhledat odbornou pomoc.
3. Jsem autorkou a vykonavatelkou autorských práv k veškerému digitálnímu obsahu, kurzům, metodikám, materiálům, webům a dalšímu obsahu, mají-li charakter

autorského díla. Veškerý obsah zpřístupňuji výhradně pro vaši osobní potřebu. Bez mého předchozího výslovného písemného souhlasu jej nelze šířit, kopírovat, upravovat, dále zpřístupňovat třetím osobám ani komerčně využívat. Mé know-how, metodiky, postupy a struktura programů představují cennou obchodní hodnotu a důvěrné informace; zavazujete se je nevyužívat pro vlastní podnikání ani je nezpřístupňovat třetím osobám. Porušení autorských práv a neoprávněné nakládání s mým know-how je postižitelné podle autorského zákona, může jít i o trestný čin a je důvodem k odstoupení od smlouvy z mé strany; tím není dotčeno mé právo na náhradu škody.

4. Po zakoupení on-line kurzu obdržíte přístupové údaje k uživatelskému účtu. Zavazujete se zachovávat mlčenlivost o přístupových údajích a neumožnit jejich použití třetím osobám. Porušení této povinnosti se považuje za zvlášť závažné porušení smluvních povinností. V případě závažného porušení vašich povinností jsem oprávněna uživatelský účet znepřístupnit nebo zrušit, a to bez nároku na vrácení ceny. Zavazujete se udržovat údaje v uživatelském účtu aktuální a pravdivé.
5. Digitální obsah dodávám v běžně dostupných formátech (PDF, MP3, MP4, videa zpravidla prostřednictvím platform typu YouTube, on-line setkání prostřednictvím platform typu Zoom). K užití postačuje standardní hardwarové a softwarové vybavení s připojením k internetu. Neodpovídám za nedostupnost obsahu způsobenou technickými důvody nebo nefunkčností připojení na vaší straně a nejsem povinna z tohoto důvodu poskytovat kompenzaci.
6. Reference a hodnocení uvedené na webu pocházejí od osob, kterým byl digitální obsah skutečně zpřístupněn nebo které využily mou službu. Zveřejněné zkušenosti a hodnocení nepředstavují garanci ani předpoklad stejného výsledku; jde o individuální zkušenosti.

VII. Odstoupení od smlouvy

1. Jako spotřebitel máte u smluv uzavřených distančním způsobem dle § 1829 občanského zákoníku právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dní ode dne uzavření smlouvy. Toto právo je u zákazníka v postavení podnikatele vyloučeno.
2. Upozornění na výjimku u digitálního obsahu: není-li u konkrétního produktu typu digitální obsah stanoveno jinak, je vám digitální obsah na základě vašeho výslovného souhlasu uděleného prostřednictvím objednávkového formuláře zpřístupněn bezodkladně po zaplacení ceny. Zaškrtnete-li políčko „Souhlasím se započítím plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a беру na vědomí, že tím zaniká mé právo na odstoupení“, ztrácíte tím právo na odstoupení od smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu, který vám byl zpřístupněn (§ 1837 občanského zákoníku).
3. Jste oprávněni od smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu odstoupit v případě, nedodám-li digitální obsah bezodkladně po jeho zaplacení nebo v dodatečné lhůtě, kterou stanovíte (není-li v popisu produktu výslovně stanoveno pozdější datum dodání). Bez dodatečné lhůty můžete odstoupit jen tehdy, je-li z mého prohlášení nebo z

okolností zjevné, že digitální obsah neposkytnu, anebo bylo-li plnění v určeném čase nezbytné. Toto ustanovení se nepoužije u předprodejů a dalších případů, kdy je stanoveno pozdější datum dodání.

4. U produktů s charakterem využití volného času (zejména individuální konzultace 1:1 a VIP spolupráce) je z titulu rezervace termínu a kapacity Poskytovatelky odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele vyloučeno dle § 1837 občanského zákoníku a garance vrácení peněz se neposkytuje, není-li v popisu produktu výslovně uvedeno jinak.
5. Odstoupení od smlouvy můžete učinit jakýmkoli vhodným a srozumitelným způsobem. Odstoupení můžete zaslat e-mailem na adresu uvedenou v úvodu těchto obchodních podmínek nebo písemně na adresu mého sídla, případně využít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je přílohou těchto obchodních podmínek. Odstoupení postačuje prokazatelně odeslat i poslední den 14denní lhůty. V případě řádně učiněného odstoupení vrátím přijaté peněžní prostředky nejpozději do 14 dnů od přijetí odstoupení, a to stejným způsobem, jakým jste platili.
6. Jako spotřebitel můžete od smlouvy uzavřené distančním způsobem prostřednictvím on-line rozhraní odstoupit také prohlášením učiněným v on-line rozhraní použitím tlačítka pro odstoupení od smlouvy, je-li takové tlačítko pro daný produkt k dispozici (§ 1830a občanského zákoníku). Informaci o možnosti odstoupit tímto způsobem a o umístění tlačítka pro odstoupení od smlouvy poskytují na svých webových stránkách, zpravidla prostřednictvím odkazu v potvrzení objednávky nebo v zákaznickém účtu.
7. Bez zbytečného odkladu poté, co od vás obdržím odstoupení od smlouvy, vám jeho přijetí potvrdím v textové podobě. Tato povinnost platí bez ohledu na to, jakým způsobem jste od smlouvy odstoupili (e-mail, dopis, formulář i tlačítko). U odstoupení provedeného prostřednictvím tlačítka potvrzení navíc obsahuje obsah vašeho prohlášení a datum a čas jeho odeslání (§ 1830a odst. 5 občanského zákoníku).
8. Nad rámec zákonných práv poskytují u on-line kurzů následující garanci:
 - Před zahájením kurzu: kdykoli před oficiálním datem zahájení máte nárok na vrácení 100 % zaplacené částky.
 - Po zahájení kurzu: ve lhůtě 14 dní od zahájení máte nárok na vrácení 100 % zaplacené částky, a to i v případě, že jste již zhlédli první modul. Moduly jsou odkrývány postupně (zpravidla jeden modul každých 14 dní), takže během garanční lhůty máte přístup pouze k prvnímu modulu.
9. Garance se vztahuje na on-line kurzy. Nevztahuje se na individuální konzultace 1:1, VIP spolupráce a skupinové mentoringové programy, u nichž platí storno podmínky uvedené v čl. VI těchto obchodních podmínek, není-li v popisu produktu výslovně uvedeno jinak. Pro uplatnění garance stačí napsat e-mail na pavla@pavlakonvalinova.com; peníze vrátím v plné výši stejným způsobem, jakým jste platili, nejpozději do 14 dnů od vašeho požadavku. Garance platí i pro kurzy zakoupené v předprodeji – počítá se od data spuštění, nikoli od data platby. V případě splátek se vrací pouze již uhrazené splátky a povinnost platit další splátky automaticky zaniká.

10. Je-li s produktem poskytnut dárek nebo bonus, je darovací smlouva uzavřena s rozvazovací podmínkou – dojde-li k odstoupení od smlouvy, pozbývá darovací smlouva ohledně dárku či bonusu účinnosti a jste povinni dárek vrátit do 14 dnů (resp. jsem oprávněna odmítnout přístup k dárku či bonusu). Speciální bonusy jsou poskytovány nad rámec standardního obsahu a jejich přiznání je vázáno na splnění podmínek uvedených v popisu bonusu.
11. Jsem oprávněna od smlouvy odstoupit, není-li možné z objektivních důvodů digitální obsah či službu za původních podmínek poskytnout, stane-li se plnění objektivně nemožným nebo protiprávním, v případě podstatného porušení těchto podmínek či smlouvy z vaší strany (zejména neoprávněné zásahy do webu, porušení autorských práv, povinnosti mlčenlivosti, urážející a obdobné jednání) nebo z důvodu nenaplnění minimální kapacity programu. Odstoupení vždy zdůvodním a je účinné doručením oznámení. V případě odstoupení z důvodu nenaplnění kapacity vrátím uhrazenou cenu do 14 dnů.

VIII. ODPOVĚDNOST ZA VADY A REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Jste oprávněni uplatnit práva z vadného plnění, vykazuje-li produkt vadu či jiný rozpor s objednávkou. Práva z vadného plnění se řídí platnými právními předpisy, zejména § 1914–1925 občanského zákoníku, u služeb dále § 2099 až 2112 občanského zákoníku, u digitálního obsahu § 2389a až 2389s občanského zákoníku, a pro zákazníky v postavení spotřebitele rovněž § 2158 až 2160 občanského zákoníku, přičemž se v souvislosti s § 2615 použijí u služeb přiměřeně ustanovení o kupní smlouvě.
2. Odpovídám za to, že produkt při převzetí nevykazuje vady. Vadu jste povinni uplatnit u mě e-mailem bezodkladně po jejím zjištění na e-mailovou adresu uvedenou v úvodu těchto obchodních podmínek, případně prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách. U digitálních produktů a on-line kurzů se vadou rozumí zejména nefunkční přístupové údaje nebo chybějící část obsahu. Pokud vám produkt nebyl dodán v dodací lhůtě, zkontrolujte nejprve složky hromadná pošta nebo spam.

Lhůta pro vytknutí vady je právními předpisy stanovena takto:

- **Podnikatel:** vadu lze vytknout při převzetí plnění.
- **Spotřebitel:** vadu lze vytknout v objektivní reklamační lhůtě 24 měsíců od převzetí předmětu plnění. Projeví-li se vada po uplynutí 12 měsíců od převzetí, je zákazník povinen prokázat, že vada existovala již v době převzetí.
- **Záruční doba:** vadu krytou zárukou lze vytknout nejpozději v reklamační lhůtě určené délkou záruční doby, a to v případě zboží a digitálního obsahu 24 měsíců.

Ujednání pro služby

3. Můžete požadovat odstranění vady, přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy; volbu způsobu řešení provedete vy. Od smlouvy však nejste oprávněni odstoupit, jedná-li se o

vadu nevýznamnou. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou produktu bez vady a vadného produktu; má-li být produkt poskytován po určitou dobu, zohlední se doba, po kterou byl poskytován vadně.

Ujednání pro digitální obsah

4. Pro digitální obsah platí zvláštní pravidla. Odpovídám za to, že digitální obsah je v souladu se smlouvou po celou dobu poskytování, zejména že odpovídá popisu, funkcionalitě, kompatibilitě a dalším vlastnostem uvedeným ve smlouvě, je vhodný k obvyklému účelu, je poskytován s pokyny a odpovídá poskytovaným aktualizacím. U digitálního obsahu poskytovaného jednorázově odpovídám za vady, které se projeví do dvou let od poskytnutí; u digitálního obsahu poskytovaného trvale po celou dobu poskytování.
5. Do 3 pracovních dnů od obdržení reklamace vám na e-mailovou adresu potvrdím, že jsem reklamaci obdržela, kdy jsem ji obdržela a předpokládanou dobu jejího vyřízení. Při uplatnění práva z vadného plnění mi sdělíte, v čem spatřujete vadu, a zvolíte způsob jejího vyřešení; tuto volbu nemůžete bez mého souhlasu následně změnit, s výjimkou případů stanovených zákonem.
6. Reklamaci vyřídím bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího obdržení. Lhůtu lze po vzájemné dohodě (nikoli jednostranně) prodloužit; v takovém případě vás 30. den od obdržení reklamace vyrozumím e-mailem o průběhu reklamačního řízení. Marným uplynutím lhůty pro vyřízení reklamace vám vzniká právo odstoupit od smlouvy.
7. Peněžité částky, které mám z důvodu vadného plnění vydat (přiměřená sleva nebo vrácení ceny při odstoupení), vrátím na vlastní náklady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy jste příslušné právo z vadného plnění uplatnili. Je-li reklamace oprávněná, náleží vám rovněž náhrada účelně vynaložených nákladů spojených s jejím uplatněním, které jste povinni prokázat.
8. Mohu u vybraných produktů nabízet garanci vrácení peněz za podmínek uvedených v popisu konkrétního produktu nebo v čl. IX těchto obchodních podmínek.

IX. STÍŽNOSTI A ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

1. Stížnosti zasílejte na pavla@pavlakonvalinova.com. Budu se je snažit vyřešit přednostně smírnou cestou.
2. Kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad, dohled nad ochranou spotřebitelů provádí Česká obchodní inspekce a dodržování předpisů o ochraně osobních údajů dozoruje Úřad pro ochranu osobních údajů.
3. Jako spotřebitel máte právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. K mimosoudnímu řešení sporů (ADR) je příslušná Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. Využít lze rovněž

platformu pro řešení sporů on-line na adrese
https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_en?prefLang=cs.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Ochrana osobních údajů a nakládání s cookies jsou řešeny samostatným dokumentem (zásady ochrany osobních údajů / GDPR) zveřejněným na webu.
2. Jsem oprávněna tyto obchodní podmínky jednostranně měnit či doplňovat; změny jsou účinné zveřejněním nového znění na webu. Pro kupujícího vždy platí text obchodních podmínek účinný v okamžiku odeslání objednávky. Aktuální verze je dostupná na webu a tvoří přílohu potvrzovacího e-mailu. Tímto nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění.
3. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, nastoupí namísto něj ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.
4. Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 6.7.2026

FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

(Vyplňte a zašlete pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy.)

Oznámení o odstoupení od smlouvy

Adresát: Ing. Pavla Konvalinová – Stawiorska, IČ: 07005831, Boleslavova 1528/26, Praha 4, 140 00, pavla@pavlakonvalinova.com

Oznamuji, že odstupuji od smlouvy o poskytnutí tohoto produktu/služby:

Název produktu/služby:

Datum objednání:

Datum uzavření smlouvy (přijetí potvrzovacího e-mailu):
.....

Jméno a příjmení:

Adresa:

Číslo bankovního účtu pro vrácení peněz:
.....

Datum:

Podpis (pouze při zaslání v listinné podobě):
.....