



Všeobecné obchodní podmínky

Tyto obchodní podmínky se použijí pro:

- poskytování digitálního obsahu online produktů (online kurzů, e-booků, webinářů a jiných);
- poskytování konzultací a jiných individuálních služeb; a
- pořádání hromadných akcí (pobytů, seminářů, kruhů apod.),

jejichž nabídka je uvedena na webovém rozhraní <https://klaramencl.cz>, www.gastro-sklarou.cz a je určena výhradně pro podnikatele/ky nebo osoby připravující se k zahájení podnikání.

I. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH TERMÍNŮ

Tyto termíny, které jsou dále v těchto obchodních podmínkách uváděny s velkým počátečním písmenem, znamenají následující:

1. POSKYTOVATEL

Klára Mencl

Zapsaná v živnostenském rejstříku (příslušným je Úřad městské části Praha 21)

IČO: 70219818

Nejsem plátce DPH

Sídlo: Panenky 487/20, Praha 9 – Koloděje, PSČ: 190 16

Telefonní číslo: 722 946 337

E-mail: klara@klaramencl.cz

2. UŽIVATEL

Ten, kdo s Poskytovatelem uzavře ohledně Produktu nebo Služby Smlouvu. Vzhledem k tomu, že celý Web je zaměřený na podnikatelky a podnikatele a Produkty mohou být využity jen v rámci podnikatelské činnosti, nemůže být Uživatelem nepodnikající fyzická osoba (spotřebitel). Proto Vám nepřísluší práva, která zákon přiznává jen spotřebitelům (např. právo na odstoupení od smlouvy ve 14denní lhůtě). Výjimkou je pouze osoba, která se teprve připravuje na podnikání.

3. SMLOUVA

Smlouva o poskytování Digitálního obsahu, nebo smlouva o poskytování Služeb, která je uzavírána mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Obsahem Smlouvy je povinnost Poskytovatele dodat Uživateli Produkt nebo Službu a povinnost Uživatele zaplatit Poskytovateli stanovenou Cenu. Není-li níže v těchto obchodních podmínkách rozlišeno, o jaký z těchto typů smluv se jedná, vztahuje se dané ustanovení na každý z těchto typů smluv. Smlouvu tvoří Objednávka, potvrzení Objednávky a tyto obchodní podmínky, a jedná-li se o Služby, případná individuální

komunikace mezi smluvními stranami (jak je více uvedeno níže). Smlouva je uzavírána v českém jazyce, archivována v elektronické podobě a Uživateli není přístupná.

4. PRODUKT

Online kurz, e-book, workbook, webinář nebo jiný Produkt s Digitálním obsahem, které je předmětem Smlouvy.

5. DIGITÁLNÍ OBSAH

Obsah online Produktu, tedy předpřipravený online kurz, e-book, pracovní listy a jiné elektronické materiály, předpřipravený webinář a další.

6. SLUŽBA

Konzultace či jiná individuální služba (například mentoring, osobní návštěva v provozu), hromadná akce naživo (jednodenní akce, vícedenní pobyt, seminář, přednáška, živý kurz aj.) nebo online kurz či webinář, který není předpřipravený, ale probíhá v reálném čase. Není-li níže v těchto obchodních podmínkách uvedeno jinak (např. že se dané ustanovení vztahuje jen na Produkty s Digitálním obsahem), to, co se uvádí o Produktech, platí obdobně i pro Služby.

7. OBJEDNÁVKA

Řádně vyplněný a odeslaný elektronický objednávkový formulář, který představuje návrh Uživatele na uzavření Smlouvy.

8. CENA

Konečná cena za Produkt nebo Službu uvedená v Objednávce, nabídce na Webu nebo sjednaná individuálně mezi Poskytovatelem a Uživatелеm. Platí se v korunách českých, není-li dohodnuto jinak.

9. WEBOVÉ ROZHRAŇÍ nebo WEB

Webové rozhraní umístěné na webových stránkách dostupných na internetové adrese <https://klaramencl.cz>, www.gastro-sklarou.cz,

10. OBČANSKÝ ZÁKONÍK

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

II. ODPOVĚDNOST

1. Uživatel bere na vědomí, že všechny Produkty užívá na vlastní riziko a že závisí pouze na něm, jakým způsobem informace využije a jakých výsledků dosáhne. Poskytovatel neodpovídá za výsledky, které Uživatel v souvislosti s užíváním Produktu zaznamená, ani nenese odpovědnost za jakoukoli případnou majetkovou či nemajetkovou újmu.

2. Veškerý obsah Produktů a Služeb vychází z osobních zkušeností a praxe Poskytovatele a má výhradně vzdělávací a informační charakter. Poskytovatel neručí za konkrétní výsledky Uživatelé, neboť úspěch v podnikání závisí na mnoha faktorech, které Poskytovatel nemůže ovlivnit. Implementace jakýchkoli doporučení je na vlastní odpovědnost a riziko Uživatelé a Poskytovatel nenese odpovědnost za případné škody vzniklé jejich aplikací v praxi.
3. Informace poskytované v rámci Produktů a Služeb, které se týkají zejména právních předpisů, hygienických a provozních požadavků, účetnictví, daní nebo pracovněprávních otázek, mají obecný informační charakter a nenahrazují individuální právní, daňové, účetní ani jiné odborné poradenství. Uživatel odpovídá za ověření aktuálních povinností vztahujících se k jeho konkrétní podnikatelské činnosti a provozu u příslušných odborníků nebo orgánů.

III. INFORMACE NA WEBU

1. U každého Produktu je na Webu uveden jeho popis, co zahrnuje, jaká je jeho cena, příp. kdy a na jak dlouho bude zpřístupněn apod. Tyto popisy Produktů jsou informativního charakteru a nepředstavují návrh na uzavření smlouvy, ustanovení § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku se tak nepoužije.
2. Na Webu mohou být uvedeny také recenze (bývalých) klientek a klientů Poskytovatele. Všechny tyto recenze jsou ověřené. Poskytovatel průběžně sbírá zpětné vazby od svých klientek a klientů a vybrané reference zveřejňuje. Recenze na platformách třetích stran Poskytovatel neověřuje.

IV. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Uživatel objednává Produkt přes Webové rozhraní odesláním řádně vyplněného elektronického objednávkového formuláře. Objednávka obsahuje základní informace k Produktu a jeho celkovou Cenu.
2. Před odesláním objednávkového formuláře může Uživatel zkontrolovat a změnit vyplněné údaje. Poskytovatel se spoléhá na pravdivost, správnost a úplnost údajů uvedených v Objednávce a nenese odpovědnost za chybné či neúplné údaje a případnou související škodu. Stisknutím příslušného tlačítka v objednávkovém formuláři je vyplněný objednávkový formulář odeslán a tím Uživatel učinil závaznou objednávku Produktu, resp. návrh na uzavření Smlouvy.
3. Přijetí Objednávky Poskytovatel Uživateli potvrdí zasláním e-mailu na jeho elektronickou adresu uvedenou v Objednávce. Součástí tohoto potvrzujícího e-mailu je shrnutí Objednávky a odkaz na obchodní podmínky platné v okamžiku Objednávky. Doručením tohoto potvrzujícího e-mailu je Smlouva uzavřena a tento e-mail představuje současně potvrzení o jejím uzavření. Smlouvu lze uzavřít i za individuálně sjednaných podmínek; odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.

4. Náklady, které Uživateli vzniknou v souvislosti s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení) nese Uživatel a tyto náklady se neliší od běžné sazby. Učiněním Objednávky Uživatel souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku.

V. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CENA PRODUKTŮ A SLUŽEB

1. Na Webu jsou uvedeny aktuální ceny Produktů a Služeb, případně způsob jejich určení. Ceny může Poskytovatel měnit s tím, že pro Uživatele platí vždy Cena, která je aktuální v okamžiku objednání Produktu nebo Služby, případně Cena sjednaná individuálně mezi Poskytovatelem a Uživatелеm. Případné slevy nelze vzájemně kombinovat. Konečná Cena za Produkt nebo Službu je uvedena v Objednávce, nabídce na Webu nebo sjednána individuálně mezi Poskytovatelem a Uživatелеm. Cena se platí v korunách českých, není-li dohodnuto jinak.
2. Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny na Webu (např. překlep) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání Smlouvy, není Poskytovatel povinen Uživateli za takovou zjevně chybnou cenu Produkt zpřístupnit a má v takovém případě právo odstoupit od Smlouvy.

ZPŮSOB PLATBY

3. Cenu je možné uhradit následujícími způsoby:
 - a) bankovním převodem na účet (vč. platby QR kódem),
 - b) online prostřednictvím zabezpečené platební brány, a to platební kartou nebo jinou platební metodou, kterou platební brána v objednávkovém procesu nabídne.
4. V případě platební metody uvedené pod písmenem a) (bankovní převod na účet) obdrží Uživatel platební údaje v e-mailu potvrzujícím přijetí Objednávky.
5. Platba prostřednictvím platební metody uvedené pod písmenem b) probíhá prostřednictvím zabezpečené platební brány uvedené v objednávkovém procesu. Údaje potřebné k provedení platby zadává Uživatel přímo v prostředí platební brány a Poskytovatel k údajům o platebním prostředku nemá přístup.
6. Na Webu mohou být uvedeny nebo mezi Poskytovatelem a Uživatелеm výslovně dohodnuty případné jiné způsoby platby.

SPLATNOST CENY

7. V případě bankovního převodu na účet je Cena splatná v termínu uvedeném v pokynech k platbě obsažených v e-mailu potvrzujícím přijetí Objednávky. Cena je zaplacená v okamžiku připsání příslušné částky na bankovní účet Poskytovatele.
8. V případě platby prostřednictvím platební brány je Cena splatná bezprostředně po uzavření Smlouvy. Cena je zaplacená v okamžiku, kdy platební brána potvrdí úspěšné provedení platby nebo úhrady prostřednictvím zvolené platební metody.

9. Po přijetí platby může Poskytovatel Uživateli zaslat potvrzení o platbě. Na žádost Uživatele Poskytovatel vystaví a na jeho e-mail zašle fakturu v elektronické podobě.

ODLOŽENÁ NEBO ROZLOŽENÁ ÚHRADA PROSTŘEDNICTVÍM TŘETÍ STRANY

10. Je-li Uživateli v objednávkovém procesu nebo individuálně nabídnuta možnost odložené nebo rozložené úhrady prostřednictvím třetí strany, řídí se tato služba podmínkami jejího poskytovatele. Poskytovatel sám splátkový prodej ani financování neposkytuje. Případné poplatky, úroky nebo jiné náklady spojené s využitím této platební služby se řídí podmínkami třetí strany a jsou Uživateli sděleny v rámci objednávkového procesu před potvrzením zvolené platební metody.

VI. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO DODÁNÍ DIGITÁLNÍHO OBSAHU

ZPŮSOB DODÁNÍ

1. Produkt s Digitálním obsahem bude Uživateli dodán tím, že mu bude poslán na elektronickou adresu uvedenou v Objedávce v textu či příloze e-mailu nebo jako odkaz, na kterém je možné Digitální obsah stáhnout nebo otevřít, nebo na tuto elektronickou adresu budou Uživateli zaslány přístupové údaje k uživatelskému účtu do členské sekce na Webu, kde bude Digitální obsah sdílen.
2. Zasláním tohoto e-mailu je povinnost Poskytovatele dodat Digitální obsah splněna, bez ohledu na to, kdy Uživatel začne Digitální obsah využívat (např. kdy se do členské sekce přihlásí).
3. Pokud je na Webu u konkrétního Produktu uveden jiný způsob dodání (např. zasláním odkazu na uzavřenou facebookovou skupinu, kde bude Digitální obsah sdílen), bude Uživateli Digitální obsah dodán tímto jiným způsobem.

ČAS DODÁNÍ A DOBA PŘÍSTUPU

4. K dodání Digitálního obsahu dojde až po zaplacení Ceny, případně po potvrzení úspěšné úhrady platební bránou.
5. V případě platby Ceny bankovním převodem na účet bude Digitální obsah dodán do 3 pracovních dnů od připsání Ceny na bankovní účet Poskytovatele. V případě platby prostřednictvím platební brány bude Uživateli Digitální obsah dodán nejpozději do 48 hodin od provedení platby, není-li u konkrétního Produktu na Webu uvedena jiná lhůta nebo jiný způsob dodání.
6. Na Webu může být u Produktu uveden konkrétní den zpřístupnění. V takovém případě bude Uživateli Digitální obsah dodán v takto předem oznámený den.
7. Na Webu může být u Produktu uvedeno, že bude Uživateli dodáván postupně, po částech. V takovém případě první část (modul) bude Uživateli dodána v čase určeném dle předchozích odstavců a další části (moduly) postupně tak, jak je uvedeno na Webu.

8. Doba, po kterou bude mít Uživatel k Digitálnímu obsahu přístup, se u jednotlivých Produktů může lišit. Vždy platí, že Uživatel bude mít k vybranému Produktu přístup po dobu, která je u tohoto Produktu uvedena na Webu (tato doba přitom začíná běžet dnem dodání Digitálního obsahu). Chybí-li na Webu taková informace, pak bude mít Uživatel k tomuto Produktu časově neomezený přístup.

POTŘEBNÉ TECHNICKÉ A PROGRAMOVÉ VYBAVENÍ

9. Digitální obsah Produktů vyžaduje k plné funkčnosti, aby měl Uživatel k dispozici hardwarové a softwarové vybavení umožňující přehrávání video a audio souborů, otevírání a používání dokumentů a souborů ve formátech, ve kterých je Digitální obsah poskytován, zejména pdf, docx a tabulkových souborů, dále připojení k síti internet s dostatečnou rychlostí a funkční e-mailovou schránku udržovanou ve stavu schopném přijímat zprávy. Vyžaduje-li konkrétní Produkt nebo jeho část určité technické či programové vybavení, je tato skutečnost uvedena u daného Produktu nebo v pokynech k jeho používání. Za zajištění kompatibilního technického a programového vybavení na straně Uživatele odpovídá Uživatel.

DALŠÍ PODMÍNKY

10. Pokud je součástí Produktu s Digitálním obsahem osobní podpora Poskytovatele (konzultace, živá vysílání, podpora v uzavřené facebookové skupině apod.), je to na Webu u tohoto Produktu uvedeno; v opačném případě osobní podpora součástí Produktu není.
11. Pokud osobní podpora součástí Produktu je, vyhrazuje si Poskytovatel právo provést změny předem oznámeného termínu konání, programu, lektorů apod., a to v případě vzniku neočekávané události. Všechny případné změny budou Uživateli neprodleně oznámeny. Z důvodu těchto změn nemá Uživatel právo odstoupit od Smlouvy.
12. Nevyužije-li Uživatel z jakéhokoli důvodu některou součást Produktu (tedy např. nezúčastní-li se skupinového sezení, živého vysílání, nezhledne-li veškerý Digitální obsah, který je součástí kurzu apod.), náhrada za tuto nevyužitou součást Uživateli nepřísluší.
13. Je-li součástí Produktu individuální zhodnocení nebo audit podkladů Uživatele, je Uživatel povinen dodat Poskytovateli všechny požadované podklady nejpozději do 6 měsíců ode dne dodání Digitálního obsahu. Poskytovatel zpracuje zhodnocení nebo audit nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne dodání všech požadovaných podkladů.
14. Je-li součástí Produktu individuální konzultace, musí být tato konzultace uskutečněna nejpozději do 6 měsíců ode dne dodání Digitálního obsahu. Uživatel je povinen rezervovat termín s dostatečným předstihem tak, aby bylo možné konzultaci v této lhůtě uskutečnit. Je-li předpokladem konzultace předchozí dodání nebo zpracování podkladů, je Uživatel povinen dodat je s dostatečným předstihem s ohledem na lhůtu Poskytovatele podle předchozího odstavce.
15. Pokud Uživatel ve lhůtách podle předchozích odstavců nedodá požadované podklady nebo nevyužije individuální konzultaci, nárok na tuto část Produktu bez náhrady zaniká. Tím není

dotčena doba přístupu Uživatelé k Digitálnímu obsahu, která se řídí dobou uvedenou u konkrétního Produktu na Webu.

VII. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

DRUHY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1. Služby mohou být poskytovány online či naživo, a to buď individuálně (např. konzultace, individuální sezení, mentoring či jiná služba, které se účastní jen Uživatel a Poskytovatel, příp. lektor), nebo hromadně (jednodenní akce, vícedenní pobyt, seminář, přednáška, živý kurz či online kurz nebo webinář probíhající v reálném čase).

OBJEDNÁNÍ A DODÁNÍ SLUŽEB

2. Službu si Uživatel může u Poskytovatele objednat také e-mailem, telefonicky, přes sociální síť nebo jiným způsobem. V takovém případě bude Smlouva uzavřena v okamžiku, kdy se Poskytovatel s Uživatелеm shodnou na jejím obsahu. Jakékoli následné změny Smlouvy jsou možné jen na základě vzájemné dohody Poskytovatele a Uživatelé.
3. Služby jsou dodávány způsobem uvedeným v popisu služby na Webu, případně dohodnutým individuálně. Služby, které jsou dodávány online (konzultace, individuální či skupinová sezení apod.), probíhají např. s využitím platformy Meet či jiným dohodnutým způsobem. Služby dodávané naživo (sezení, kruhy, pobyty atd.) jsou poskytovány v místě a termínu uvedeném v popisu dané Služby na Webu, případně stanoveným Poskytovatelem. Náklady na dopravu a případné ubytování při Službách poskytovaných naživo se řídí nabídkou konkrétní Služby na Webu, zvláštními ustanoveními těchto obchodních podmínek nebo individuální dohodou mezi Poskytovatelem a Uživatелеm.
4. Služby mohou být poskytovány třetí kvalifikovanou osobou, kterou Poskytovatel k poskytování Služeb zmocnil. Za plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy je i v takovém případě Uživateli odpovědný Poskytovatel.
5. Poskytovatel může požadovat po Uživateli zaplacení celé nebo části Ceny před poskytnutím Služby. Pokud nedojde k zaplacení Ceny do termínu, v němž má být Služba poskytnuta, nemusí Poskytovatel Službu poskytnout a je oprávněn e-mailem odstoupit od Smlouvy a požadovat náhradu případně vzniklé škody. Poskytovatel je oprávněn žádat předložení potvrzení o zaplacení Ceny (např. vstupenkou na danou akci).

ONLINE KONZULTACE

6. Je-li předmětem Smlouvy individuální online konzultace, její konkrétní délka, cena a zaměření se řídí nabídkou uvedenou na Webu. Není-li uvedeno jinak, je online konzultace zaměřena na jedno konkrétní předem vymezené téma Uživatelé.
7. Po zaplacení Ceny si Uživatel rezervuje termín online konzultace prostřednictvím rezervačního systému Poskytovatele nebo jiným dohodnutým způsobem. Při rezervaci je Uživatel povinen stručně uvést téma, kterému se chce během konzultace věnovat.

8. Online konzultace probíhá prostřednictvím online platformy uvedené v potvrzení rezervace nebo jiným předem dohodnutým způsobem. Uživatel odpovídá za funkční internetové připojení a technické vybavení potřebné k účasti.

OSOBNÍ NÁVŠTĚVA PROVOZU

9. Je-li předmětem Smlouvy osobní návštěva provozu Uživatele, jde o individuální Službu poskytovanou přímo v provozu Uživatele. Konkrétní rozsah, Cena a předpokládaná délka návštěvy jsou uvedeny v nabídce na Webu. Není-li uvedeno jinak, osobní návštěva trvá přibližně 3 až 4 hodiny.
10. Po zaplacení Ceny Uživatel vyplní vstupní dotazník v rozsahu požadovaném Poskytovatelem. Na základě informací z dotazníku se Poskytovatel a Uživatel individuálně dohodnou na vhodném termínu osobní návštěvy.
11. Uživatel není povinen před návštěvou zasílat Poskytovateli interní dokumenty svého provozu, není-li výslovně dohodnuto jinak. Je však povinen připravit si na místě podklady a informace potřebné pro poskytnutí Služby, zejména údaje, které byly předem uvedeny v pokynech Poskytovatele.
12. Součástí osobní návštěvy je podle konkrétní situace zejména seznámení s fungováním provozu, rozhovor s Uživatelem, případně dalšími osobami v provozu, práce s dostupnými podklady a společné závěrečné shrnutí hlavních zjištění a doporučení.
13. Po uskutečnění osobní návštěvy obdrží Uživatel do 3 pracovních dnů od Poskytovatele stručné písemné shrnutí hlavních zjištění, doporučení a priorit. Není-li dohodnuto jinak, bude shrnutí zasláno elektronicky.

CESTOVNÍ NÁKLADY U OSOBNÍ NÁVŠTĚVY

14. Cena osobní návštěvy zahrnuje dopravu Poskytovatele do provozu Uživatele vzdáleného nejvýše 100 km od výchozího místa Poskytovatele jedním směrem, tedy nejvýše 200 km celkové cesty.
15. Nachází-li se provoz Uživatele ve vzdálenosti větší než 100 km od výchozího místa Poskytovatele jedním směrem, mohou být k Ceně připočteny dodatečné cestovní náklady. Jejich výše bude Uživateli sdělena a odsouhlasena před uskutečněním návštěvy.
16. Vyžaduje-li cesta s ohledem na vzdálenost, časový průběh návštěvy nebo jiné okolnosti ubytování Poskytovatele, nese Uživatel náklady na takové ubytování pouze tehdy, pokud byly jejich potřeba a předpokládaná výše mezi smluvními stranami předem odsouhlaseny.

ŽÁDOST O ZMĚNU TERMÍNU INDIVIDUÁLNÍ SLUŽBY

17. S výjimkou osobní návštěvy provozu platí, že v případě individuální Služby (online konzultace, individuální sezení, mentoring apod.) může Uživatel požádat o změnu sjednaného termínu nejpozději 24 hodin před jeho začátkem, není-li mezi Poskytovatelem a Uživatelem

dohodnuto jinak. Při pozdějším zrušení nebo změně termínu, případně pokud se Uživatel na sjednaný termín bez předchozího oznámení nedostaví, se sjednaná část Služby považuje za využitou a náhrada za ni Uživateli nepřísluší.

18. U osobní návštěvy provozu může Uživatel požádat o změnu sjednaného termínu nejpozději 5 pracovních dnů před jeho začátkem, není-li dohodnuto jinak. V takovém případě se smluvní strany dohodnou na náhradním termínu. Požádá-li Uživatel o změnu termínu později než 5 pracovních dnů před sjednaným termínem, považuje se taková žádost pro účely storna za zrušení původního termínu, nedohodne-li se Poskytovatel s Uživatelem jinak.
19. Zruší-li Uživatel osobní návštěvu provozu 5 a více pracovních dnů před sjednaným termínem, činí storno poplatek 20 % z Ceny osobní návštěvy.
20. Zruší-li Uživatel osobní návštěvu provozu méně než 5 pracovních dnů, avšak více než 48 hodin před sjednaným termínem, činí storno poplatek 50 % z Ceny osobní návštěvy.
21. Zruší-li Uživatel osobní návštěvu méně než 48 hodin před sjednaným termínem nebo se na sjednaný termín bez předchozího oznámení nedostaví, činí storno poplatek 100 % z Ceny osobní návštěvy.
22. Vznikly-li Poskytovateli v souvislosti s plánovanou osobní návštěvou před jejím zrušením nevratné náklady, zejména na dopravu nebo předem odsouhlasené ubytování, je Poskytovatel oprávněn tyto náklady při vypořádání storna zohlednit. Celková částka požadovaná po Uživateli v souvislosti se zrušením návštěvy však nepřesáhne Cenu osobní návštěvy navýšenou o předem odsouhlasené náklady, které nebyly součástí této Ceny.
23. Zaplacenou Cenu poníženou o příslušný storno poplatek a případné náklady podle předchozího odstavce vrátí Poskytovatel Uživateli do 14 dnů od oznámení zrušení návštěvy, a to na stejný účet, ze kterého byla Cena zaplacená, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

PODMÍNKY DLOUHODOBÉ INDIVIDUÁLNÍ SPOLUPRÁCE

24. Je-li předmětem Smlouvy dlouhodobá individuální spolupráce, zejména mentoring, její konkrétní délka, počet a délka individuálních konzultací, rozsah případné průběžné podpory a další součásti Služby se řídí nabídkou uvedenou na Webu nebo individuální dohodou mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
25. Uživatel je povinen jednotlivé konzultace a další sjednané části Služby využít v době trvání individuální spolupráce, není-li dohodnuto jinak. Nevyužité konzultace ani jiné části Služby se po skončení sjednané doby spolupráce nepřevádějí do dalšího období a náhrada za ně Uživateli nepřísluší.
26. Uživatel je povinen poskytovat Poskytovateli potřebnou součinnost, zejména včas dodávat dohodnuté podklady a informace potřebné pro poskytování Služby. Prodlení Uživatele s

poskytnutím součinnosti nemá samo o sobě za následek prodloužení sjednané doby individuální spolupráce.

27. Je-li součástí individuální spolupráce průběžná podpora mezi konzultacemi, její způsob, rozsah a komunikační kanál jsou uvedeny v nabídce na Webu nebo dohodnuty individuálně. Průběžná podpora nenahrazuje sjednané individuální konzultace a nezahrnuje nepřetržitou dostupnost Poskytovatele, není-li výslovně dohodnuto jinak.

FIREMNÍ WORKSHOP V PROVOZU

28. Je-li předmětem Smlouvy firemní workshop poskytovaný přímo v provozu Uživatele, může být Služba složena z více navazujících částí, zejména z pozorování fungování provozu, rozhovoru s Uživatелеm nebo dalšími osobami, práce s dostupnými podklady a následného workshopu s týmem. Konkrétní rozsah, počet dnů, časový harmonogram, Cena a případné výstupy se řídí nabídkou uvedenou na Webu nebo individuální dohodou mezi Poskytovatelem a Uživatелеm.
29. Uživatel je povinen zajistit Poskytovateli v dohodnutém rozsahu přístup do provozu, potřebnou součinnost a účast osob, jejichž přítomnost je pro uskutečnění Služby podle jejího sjednaného obsahu potřebná. Pokud některou část Služby nebude možné uskutečnit z důvodu na straně Uživatele, nevzniká tím automaticky nárok na vrácení Ceny nebo její poměrné části; tím není dotčena možnost individuální dohody smluvních stran.
30. Na změnu nebo zrušení sjednaného termínu firemního workshopu se použijí ustanovení těchto obchodních podmínek o změně termínu a storno poplatcích u osobní návštěvy provozu, není-li v nabídce na Webu nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
31. Cestovní náklady a případné náklady na ubytování Poskytovatele se řídí nabídkou konkrétního workshopu nebo individuální dohodou mezi smluvními stranami. Není-li uvedeno jinak, použijí se obdobně ustanovení těchto obchodních podmínek o cestovních nákladech u osobní návštěvy provozu.
32. Písemné shrnutí, doporučení nebo jiný výstup po uskutečnění firemního workshopu je součástí Služby pouze tehdy, pokud je uveden v nabídce na Webu nebo byl mezi smluvními stranami výslovně dohodnut.

PODMÍNKY HROMADNÝCH AKCÍ

33. V případě hromadných akcí naživo (jednodenní akce, pobyty, semináře, přednášky, živé kurzy aj.) nebo online kurzů či webinářů probíhajících v reálném čase může Uživatel před zahájením kdykoli svou účast na dané akci zrušit. Oznámit zrušení účasti může Uživatel výhradně zasláním e-mailu na elektronickou adresu Poskytovatele uvedenou výše v těchto obchodních podmínkách.
34. V případě zrušení účasti se uplatní následující storno poplatky, jejichž výše závisí na tom, jak dlouho před zahájením dané akce Uživatel zrušení účasti e-mailem oznámí:
- a) 30 dnů a více před zahájením akce – storno poplatek činí 50 % z celé Ceny;
 - b) 29 až 8 dnů před zahájením akce – storno poplatek činí 80 % z celé Ceny;
 - c) 7 dnů a méně před zahájením akce – storno poplatek činí 100 % z celé Ceny.

Storno poplatky nebude Poskytovatel účtovat v případě, že se dané akce zúčastní náhradník, jak uvedeno níže.

35. Zaplacenou Cenu poníženou o storno poplatek vrátí Poskytovatel Uživateli do 14 dnů od oznámení zrušení účasti, a to na stejný účet, ze kterého byla zaplacená, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.
36. Nemůže-li se Uživatel dané akce zúčastnit, je oprávněn (namísto zrušení účasti) nahradit svou účast jinou osobou, která na výzvu Poskytovatele předloží platnou vstupenku či potvrzení o zaplacení Ceny za tuto akci. Jakékoli náklady spojené s touto změnou nese Uživatel. Tento odstavec se neuplatní v případě, že se jedná o kurz sestávající z více lekcí a Uživatel se nemůže zúčastnit některé z lekcí. V takovém případě nevyužitá lekce bez náhrady propadají, nedomluví-li se smluvní strany výslovně jinak.
37. Veškeré náklady spojené s hromadnou akcí naživo (na cestu, stravu, ubytování atd.) nese Uživatel, není-li na Webu uvedeno jinak.

VÝHRADA ZMĚN

38. Poskytovatel si vyhrazuje právo provést změny Služby (např. místa či termínu konání, programu, lektorů apod.) v případě vzniku neočekávané události, která Poskytovateli brání v poskytnutí Služby za původně oznámených podmínek. Všechny případné změny budou Uživateli neprodleně oznámeny. Pokud by se jednalo o nepodstatnou změnu (tedy takovou změnu, která zásadně neovlivní podstatu Služby), nemá Uživatel právo odstoupit od Smlouvy. V případě podstatné změny (zejm. změna termínu) může Uživatel od Smlouvy odstoupit, a to e-mailem zaslaným Poskytovateli do 3 dnů od oznámení takové změny. Zaplacená Cena bude v takovém případě Uživateli vrácena do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy.
39. Poskytovatel si vyhrazuje právo v případě neočekávané události (např. zvýšení cen energií nebo jiných služeb od dodavatelů) provést jednostranné zvýšení Ceny Služby. O této skutečnosti bude Uživatele neprodleně informovat e-mailem a současně ho vyzve k úhradě doplatku ve stanovené lhůtě. Nebude-li v této lhůtě doplatek zaplacen, bude mít Poskytovatel za to, že Uživatel od Smlouvy odstoupil a původní Cena, kterou už dříve zaplatil, mu bude do 14 dnů vrácena.
40. Cena za nevyužitá a v souladu s předchozími ustanoveními nezrušené Služby se Uživateli nevrací.

VIII. AUTORSKÁ PRÁVA A MLČENLIVOST

1. Veškerý obsah na Webu a veškeré Produkty jsou autorským dílem. Poskytovatel zpřístupňuje Produkt Uživateli pro jeho vlastní potřebu a pro využití v rámci jeho podnikatelské činnosti nebo přípravy na její zahájení. Produkt ani jeho jednotlivé části, zejména pracovní sešity, metodické materiály, elektronické nástroje, šablony a přístup do členské sekce, není Uživatel

oprávněn bez předchozího výslovného písemného souhlasu Poskytovatele sdílet, kopírovat, šířit, poskytovat třetím osobám ani jim umožnit jejich samostatné užívání, a to v původní ani změněné podobě.

Uživatel je oprávněn používat výstupy, které prostřednictvím Produktu vytvořil pro vlastní podnikatelskou činnost, a v rozsahu potřebném pro provoz je zpřístupnit svým zaměstnancům nebo spolupracujícím osobám. Tímto oprávněním není dotčen zákaz zpřístupnění samotného Produktu, jeho metodiky, nástrojů nebo přístupových údajů třetím osobám.

2. Uživatel má povinnost zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu v členské sekci na Webu, jakož i ohledně jiných údajů nezbytných k přístupu k Digitálnímu obsahu Produktů. Uživatel je povinen zajistit, aby tuto mlčenlivost zachovávaly rovněž osoby uvedené v předchozím odstavci.
3. V případě, že Uživatel nebo některá z osob uvedených v odstavci 1 autorská práva nebo povinnost mlčenlivosti poruší, je Poskytovatel oprávněn Uživateli okamžitě a bez náhrady znepřístupnit Digitální obsah Produktu a celý jeho uživatelský účet a požadovat vydání bezdůvodného obohacení a náhradu škody. Tyto peněžní nároky Poskytovatele jsou splatné do 14 dnů ode dne doručení výzvy k jejich úhradě na e-mailovou adresu Uživatele. Porušení autorských práv je dále postižitelné podle autorského zákona a podle trestněprávních předpisů.

IX. Odstoupení od Smlouvy

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY OBECNĚ

1. Uživatel i Poskytovatel můžou od Smlouvy odstoupit dále v případech stanovených zákonem nebo Smlouvou, zejm. v případě podstatného porušení povinností druhé smluvní strany. Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit zejména v případě, kdy by došlo k neoprávněným zásahům do Webového rozhraní, porušení autorských práv nebo povinnosti mlčenlivosti. V případě odstoupení od Smlouvy je Poskytovatel oprávněn Digitální obsah Produktu Uživateli okamžitě znepřístupnit a zrušit mu přístup k jeho uživatelskému účtu, a to bez náhrady. Rovněž je oprávněn požadovat vydání bezdůvodného obohacení a náhradu škody. Pokud by Uživatel narušoval průběh hromadné akce (např. akce naživo či hromadného volání, které je součástí online kurzu) nevhodným chováním (např. chování v rozporu s dobrými mravy, opakované vyrušování, účast pod vlivem alkoholu aj.) nebo Produkt užíval jinak nevhodným způsobem, je Poskytovatel (resp. lektor) oprávněn Uživatele vyloučit. Uživatel v takovém případě nemá nárok na vrácení zaplacené Ceny, ani její části.
2. Poskytovatel má právo odstoupit od Smlouvy také z důvodu nenaplnění minimální kapacity nebo naplnění maximální kapacity přihlášených účastníků nebo z jiných vážných důvodů. Nedošlo-li ještě ze strany Poskytovatele k plnění, bude Uživateli zaplacená Cena vrácena do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, a to na stejný účet, ze kterého byla zaplacená, nebude-li výslovně dohodnuto jinak. Pokud by Poskytovatel do okamžiku odstoupení od Smlouvy plnil částečně, vrátí Uživateli zaplacenou Cenu poníženou o částku odpovídající již uskutečněnému plnění.

3. Pokud by ze strany Uživatele nedošlo k úhradě Ceny ani ve lhůtě 10 dnů po splatnosti, Smlouva se uplynutím této lhůty ruší automaticky, bez nutnosti odstoupení.
4. Pokud Uživatel společně s Produktem dostane dárek – bonus a následně dojde k odstoupení od Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn Uživateli přístup k bonusu zrušit nebo je Uživatel povinen Poskytovateli bonus vrátit. Uvedené platí v případě, není-li na Webu u Produktu uvedeno jinak.

X. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A REKLAMACE

1. Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými a účinnými právními předpisy, zejména § 1914 až 1925, a (jedná-li se o Digitální obsah) § 2389a až 2389s Občanského zákoníku.
2. Práva z vadného plnění (reklamaci) může Uživatel u Poskytovatele uplatnit prostřednictvím kontaktů uvedených výše v těchto obchodních podmínkách.
3. Reklamaci nelze uplatnit jen z toho důvodu, že Produkt nesplnil subjektivní očekávání Uživatele, ale musí se jednat o vadu.

VADY DIGITÁLNÍHO OBSAHU

4. Po zpřístupnění Produktu je Uživateli doporučeno, aby si co nejdříve zkontroloval funkčnost a dostupnost jeho Digitálního obsahu a zjistil-li nedostatky nebo vady, aby kontaktoval Poskytovatele za účelem provedení nápravy. Může se stát, že je obsah Produktu krátkodobě dočasně nedostupný v případě údržby dat, výpadků serveru nebo výpadků na straně dodavatelů Poskytovatele, a to i bez předchozího upozornění. Takovéto výpadky Poskytovatel nemůže ovlivnit a nenese za ně odpovědnost. Z důvodu takových dočasných výpadků Uživatel nemá právo odstoupit od Smlouvy, ani požadovat vrácení Ceny či její části nebo náhradu škody.
5. Poskytovatel odpovídá Uživateli, že Produkt při převzetí nemá vady a u Digitálního obsahu, že je bez vad také po celou dobu trvání Smlouvy. V případě Digitálního obsahu s časově neomezeným přístupem odpovídá Poskytovatel za vady, které měl Digitální obsah při dodání.
6. Předchozí odstavec se nepoužije v případě, že Poskytovatel Uživatele před uzavřením Smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost Produktu liší a Uživatel s tím při uzavírání Smlouvy výslovně souhlasil.
7. Týká-li se Smlouva Produktu s Digitálním obsahem, může Uživatel vytknout vadu, která se projeví nebo vyskytne za trvání Smlouvy.
8. Má-li Produkt vadu, může Uživatel požadovat její odstranění, ledaže je to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné.

9. Poskytovatel odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Uživateli nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha Produktu a účel, pro který ho Uživatel požadoval.
10. Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Uživatелеm nedohodne jinak.
11. Uživatel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Smlouvy, pokud
 - a) Poskytovatel vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil či je zjevné, že ji neodstraní;
 - b) se vada projevuje opakovaně; nebo
 - c) je vada podstatným porušením Smlouvy.
12. Uživatel však nemůže odstoupit od Smlouvy, je-li vada Produktu nevýznamná.
13. Práva z vadného plnění Uživateli nenáleží v případě vad způsobených nesprávným užíváním nebo uložením Digitálního obsahu Produktu. Poskytovatel neodpovídá ani za nedostupnost nebo jiné vady Digitálního obsahu v případě nevyhovujícího digitálního prostředí Uživatele. Za účelem ověření, zda se vada vyskytla v důsledku nevyhovujícího digitálního prostředí, má Uživatel zákonnou povinnost poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost v míře, kterou lze rozumně požadovat a kterou lze zajistit technicky dostupnými prostředky, jež jsou pro Uživatele co nejméně rušivé. V případě odmítnutí poskytnutí součinnosti má Uživatel práva z vadného plnění jen tehdy, pokud vadu Produktu prokáže.

VADY SLUŽEB

14. Poskytovatel odpovídá za poskytnutí Služby v rozsahu, podobě a kvalitě sjednané s Uživatелеm, uvedené na Webu, v Objednávce nebo ve Smlouvě, případně obvyklé pro daný druh Služby.
15. Vadu Služby musí Uživatel Poskytovateli vytknout (reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost vadu zjistit, nejpozději do 6 měsíců od převzetí Služby.
16. Má-li Služba vadu, může Uživatel požadovat její odstranění nebo přiměřenou slevu z Ceny. Nelze-li vadu odstranit nebo ji Poskytovatel včas neodstraní, může Uživatel požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo od Smlouvy odstoupit.

XI. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Má-li Uživatel k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či činnosti Poskytovatele nějakou stížnost, může Poskytovatele kontaktovat na některé z kontaktních adres uvedených výše v těchto obchodních podmínkách.
2. Dozor nad dodržováním povinností Poskytovatele vyplývajících z právních předpisů vykonávají tyto orgány: Česká obchodní inspekce, příslušný živnostenský úřad a Úřad pro

ochranu osobních údajů (jedná-li se o povinnosti při zpracování osobních údajů). Na tyto orgány se lze s případnou stížností obrátit.

3. Případný spor mezi Poskytovatelem a Uživatelem bude řešen přednostně smírnou cestou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny před věcně příslušným soudem podle sídla Poskytovatele.

XII. OZNAMOVÁNÍ NEZÁKONNÉHO OBSAHU

1. Tento článek obchodních podmínek se použije v případě, že Poskytovatel umožňuje vkládat na Web cizí obsah (např. komentáře pod blogovými příspěvky). Poskytovatel má povinnost vyplývající z právních předpisů stanovit pravidla pro oznamování nezákonného obsahu a obsahu neslučitelného s těmito obchodními podmínkami a pro přijímání opatření proti takovému obsahu.
2. Na Web lze vkládat jen takový obsah, který neporušuje právní předpisy a práva a oprávněné zájmy třetích osob. Zejména je zakázáno vkládat na Web obsah porušující autorská práva a jiná práva k duševnímu vlastnictví, obsah zahrnující prvky diskriminace, dezinformace, nezdvořilosti, nenávisti nebo šikany, obsah ohrožující nebo poškozující dobré jméno a pověst Poskytovatele nebo třetí osoby, obsah nabádající k protiprávní činnosti, obsah, který je jinak společensky škodlivý nebo v rozporu s dobrými mravy, a obsah nesouvisející se zaměřením Webu (spam).
3. Má-li návštěvník Webu za to, že se na Webu nachází nezákonný cizí obsah, může tuto skutečnost oznámit Poskytovateli e-mailem na elektronickou adresu uvedenou výše v těchto obchodních podmínkách. Toto oznámení musí obsahovat:
 - a) údaj, kterého konkrétního obsahu se oznámení týká (kde přesně na Webu je umístěno), případně lze jeho znění do e-mailu zkopírovat;
 - b) dostatečně podložené vysvětlení důvodů, proč je podle oznamovatele daný obsah nezákonný nebo v rozporu s odstavcem 2 tohoto článku obchodních podmínek;
 - c) prohlášení, že se oznamovatel v dobré víře domnívá, že informace uvedené v oznámení jsou přesné a úplné; a
 - d) jméno oznamovatele nebo, je-li oznamovatelem právnická osoba, její název.
4. Poskytovatel bez zbytečného odkladu oznamovateli potvrdí, že oznámení podle předchozího odstavce obdržel.
5. Oznámení přijaté podle odstavce 3 tohoto článku Poskytovatel vyřídí včas, nesvévolně, objektivně, s náležitou péčí a s ohledem na práva a oprávněné zájmy všech dotčených stran, včetně svobody projevu původce obsahu. Dojde-li Poskytovatel k závěru, že oznámení je důvodné, učiní neprodleně příslušné opatření k odstranění daného cizího obsahu z Webu nebo jeho znepřístupnění. V případě obsahu, který je závažným způsobem nezákonný nebo rozporný s odstavcem 2 tohoto článku, nebo pokud určitá osoba vkládá na Web nezákonný či rozporný obsah opakovaně, má Poskytovatel právo původci takového obsahu rovněž bez

náhrady zcela či částečně pozastavit nebo zrušit možnost vkládat obsah na Web. O přijatém opatření Poskytovatel bez zbytečného odkladu vyrozumí oznamovatele.

6. Neprodleně po přijetí opatření podle předchozího odstavce Poskytovatel o této skutečnosti vyrozumí původce obsahu s uvedením jasného a konkrétního odůvodnění, proč je jeho obsah považován za nezákonný nebo rozporný s odstavcem 2 tohoto článku. Toto vyrozumění není potřeba, není-li Poskytovateli známa elektronická adresa původce obsahu.
7. Poskytovatel je oprávněn přijmout opatření uvedené v odstavci 5 tohoto článku také tehdy, dojde-li na základě vlastního šetření k závěru, že určitý cizí obsah vložený na Web je nezákonný nebo rozporný s odstavcem 2 tohoto článku. Předchozí odstavec zde platí obdobně.
8. Poskytovatel určuje jednotné kontaktní místo, kterým je jeho e-mailová adresa uvedená výše v těchto obchodních podmínkách, prostřednictvím které lze s Poskytovatelem komunikovat v českém, případně anglickém jazyce.

XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Poskytovatele a Uživatelé, které ze Smlouvy vyplývají.
2. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem.
3. Veškerá oznámení, sdělení a další písemnosti mezi smluvními stranami se doručují Poskytovateli na poštovní nebo e-mailovou adresu uvedenou výše v těchto obchodních podmínkách a Uživateli na poštovní nebo e-mailovou adresu uvedenou v jeho Objednávce, případně na adresu, kterou některá ze smluvních stran následně druhé smluvní straně prokazatelně sdělí. Písemnosti zasílané e-mailem se považují za doručené okamžikem jejich odeslání na e-mailovou adresu druhé smluvní strany. Písemnosti zasílané prostřednictvím poštovních služeb se považují za doručené třetím pracovním dnem po jejich odeslání na poslední známou poštovní adresu druhé smluvní strany, i když si adresát zásilku nepřevzme. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu informovat druhou stranu o změně svých kontaktních údajů. V opačném případě se za doručenou považuje písemnost odeslaná na původní adresu.
4. Zásady zpracování osobních údajů jsou obsaženy v samostatném dokumentu, který je zveřejněn na Webu.
5. V případě vyšší moci (mezi které patří také výpadek na straně dodavatelů Poskytovatele) nenese Poskytovatel odpovědnost za škodu vzniklou v souvislosti s případem vyšší moci, a trvá-li stav vyšší moci déle než 10 dnů, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy.

6. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatným či neúčinným, namísto neplatného nebo neúčinného ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému či neúčinnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatnost či neúčinnost ustanovení obchodních podmínek nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení obchodních podmínek.
7. Tyto obchodní podmínky je Poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, přičemž pro Uživatele platí text obchodních podmínek účinný k datu Objednávky. Aktuální znění obchodních podmínek je zveřejněno na Webu.
8. Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 1. 10. 2026.