

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Ing. Jolana Fišerová

IČ 04601971

pro prodej produktů a služeb s použitím internetu

## OBSAH

1. Obecná ustanovení
2. Objednávka a Uzavření kupní smlouvy
3. Cena, způsob úhrady
4. Dodací podmínky
5. Zabezpečení, ochrana autorských práv
6. Odstoupení od smlouvy
7. Práva z vadného plnění, reklamace
8. Garance vrácení peněz
9. Vyloučení odpovědnosti za Váš úspěch či neúspěch
10. Ochrana osobních údajů
11. Zvláštní ustanovení - pravidla pro vybrané produkty  
Splátkový prodej  
Živé akce-semináře
12. Závěrečná ustanovení

## 1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen "Podmínky") **platí pro prodej produktů a služeb prodávajícího**, kterým je fyzická osoba Ing. Jolana Fišerová, se sídlem J. Bendy 1387 / 32, České Budějovice 2, IČ 04601971, zapsána v živnostenském rejstříku u Živnostenského úřadu České Budějovice od 30.11.2015, **uskutečněný s kupujícím prostřednictvím prostředků komunikace na dálku přes rozhraní webových stránek prodávajícího.**

1.2. Podmínky blíže vymezují a **upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího** (dále také „zákazník“ či „účastník“).

1.3. Ustanovení obchodních podmínek jsou **nedílnou součástí kupní smlouvy.**

1.4. Je-li smluvní stranou spotřebitel (jiná osoba, než podnikatel, který činí objednávku v rámci své podnikatelské činnosti), řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami také občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.).

1.5. Tyto obchodní podmínky jsou uvedeny na webových stránkách prodávajícího a platí pro prodej produktů a služeb prodávajícího na webových stránkách:

[www.jolanafiserova.cz](http://www.jolanafiserova.cz)

## 2. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

2.1. **Označení produktu (zboží nebo služby), popis jeho hlavních vlastností a cena**, včetně informace o tom, zda je cena s DPH či bez DPH, je **uvedeno na vybraném webovém rozhraní prodávajícího.** V případě uvedení ceny bez DPH je následně uvedena i

cena s příslušnou sazbou DPH. Cena je dále vždy uvedena i na objednávkovém formuláři. Nabídka prodeje zůstává v platnosti po dobu, kdy je zobrazována na webovém rozhraní.

**2.2 Prodejní formulář obsahuje vždy informace** o zákazníkovi, objednávaném produktu, zboží nebo službě, ceně včetně uvedení daní a poplatků, způsobu úhrady kupní ceny, údaje o požadovaném způsobu doručení a informace o nákladech spojených s dodáním produktu či poskytnuté služby. U on-line produktů náklady na dodání účtovány nejsou. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí zákazník sám, přičemž tyto se neliší od základní sazby.

**2.3. Smluvní vztah** mezi prodávajícím a zákazníkem **vzniká odesláním objednávky** (nikoliv až po potvrzení objednávky). **Objednávku podá zákazník kliknutím na tlačítko „Odeslat“**. Od tohoto momentu vznikají mezi ním a prodávajícím vzájemná práva a povinnosti, jež jsou vymezeny kupní smlouvou a těmito obchodními podmínkami. Podáním objednávky zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. **Podmínkou platné elektronické objednávky je vyplnění všech předepsaných údajů a náležitostí uvedených v prodejním formuláři.** Prodávající vylučuje přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou.

**2.4.** Informace o jednotlivých technických krocích vedoucí k uzavření smlouvy jsou patrné z procesu objednávání a zákazník má možnost před vlastním odesláním objednávky ji zkontrolovat a případně opravit. **Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné.**

**2.5.** Zákazník souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání smlouvy.

**2.6. Smlouva je uzavírána v českém jazyce.** Smlouva, resp. příslušný daňový doklad, bude uložen v elektronickém archivu prodávajícího po dobu 5 let od jejího uzavření za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám.

**2.7. Prodávající je povinen poskytnout či dodat produkt/zboží/službu, které si zákazník objednal a zákazník se zavazuje produkt/zboží/službu převzít a zaplatit prodávajícímu kupní cenu.** Povinnosti dodat produkt/zboží/službu je prodávající zbaven v případě vyprodání zásob, o čemž bude zákazník informován.

**2.8.** Vlastnické nebo užívací právo k produktům/zboží přechází na zákazníka zaplacením kupní ceny a jeho převzetím.

**2.9.** Zákazník je srozuměn s tím, že pro řádné užívání online vzdělávacích produktů, webinářů a konzultací je třeba z jeho strany splnit **technické požadavky a mít aktualizovaný software.** V případě použití jiného než vyžadovaného software, nebo při použití požadovaného, ale neaktualizovaného softwaru (např. internetového prohlížeče) může být omezena funkcionalita.

**2.10.** Zákazník bere také na vědomí, že **v případě jiných než prodávajícím doporučených postupů užívání produktů a služeb nemůže očekávat** výsledek adekvátní tomu, který na webovém rozhraní uváděl jako vzorový prodejce.

### **3. CENA, ZPŮSOB ÚHRADY**

#### **CENA**

**3.1. Cena** produktů, zboží a služeb, včetně informace o tom, zda je cena s DPH či bez DPH, je **uvedena na vybraném webovém rozhraní prodávajícího.** V případě uvedení ceny bez DPH je následně uvedena i cena s příslušnou sazbou DPH. **Cena je vždy uvedena i na prodejním formuláři.**

**3.2.** U vybraných produktů prodávajícího (fyzické zboží jako CD, DVD, knihy, výrobky) je zákazník společně s cenou povinen zaplatit i **náklady spojené s jeho balením a dodáním.** Cena za balení a dodání je vždy uvedena na prodejním formuláři, je-li prodávajícím účtována.

3.3. Prodávající vystaví ohledně plateb prováděných na základě smlouvy zákazníkovi daňový doklad – fakturu, který slouží jako doklad o zakoupení produktu, zboží či služby.

**Prodávající není plátcem daně z přidané hodnoty.** Ceny autorských produktů a služeb jsou proto na vybraném webovém rozhraní prodávajícího uváděny jako **konečné**.

#### **MĚNA**

3.4. Prodávající přijímá platby v měně **CZK** a v některých případech **EUR**. Pokud je možné přijmout platbu v různých měnách, tak měnu, ve které bude platba provedena, **si vybírá zákazník v prodejním formuláři**. Po změně volby státu v prodejním formuláři se zobrazí **cena ve vybrané měně přímo na prodejním formuláři**.

#### **ZPŮSOB ÚHRADY**

3.5. Cenu produktu/zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží hradí zákazník bezhotovostně způsobem a na účet zvolený v prodejním formuláři. Pro vybrané produkty je nabízena možnost úhrady v hotovosti při odběru v místě sídla dodavatele, nebo v místě pořádání akce a platí, pouze pokud je tato možnost uvedena na prodejním formuláři.

3.6. Pro bezhotovostní platby jsou platební metody napojeny na platební bránu společnosti GOPAY s.r.o., která poskytuje zabezpečenou technologii přijímání platebních karet a online bankovních převodů. Čísla platebních karet a hesla k elektronickému bankovníctví jsou zadávána pomocí zabezpečeného a důvěryhodného kanálu společnosti GOPAY s.r.o.

Využít můžete těchto možností plateb:

- online platební kartou VISA, VISA elektron, MasterCard, Maestro
  - rychlým bankovním převodem: Česká spořitelna, GE Money, Fio, KB, ČSOB, mBank a další
  - pokud z technických důvodů nelze využít dvou výše uvedených způsobů plateb, pak i dodatečně (po odeslání objednávky) bankovním převodem na základě faktury, která prodávajícímu přijde automaticky do mailu při prvotním neuhrazení platby online
- Platba je **jednorázová**. Prodávající si vyhrazuje právo u vybraných produktů umožnit zákazníkovi splátkový prodej. **Podmínky splátkového prodeje** jsou uvedeny v čl. 11 VOP.

3.7. Zákazník je povinen uhradit cenu společně s **uvedením správného variabilního symbolu** platby a to na systémem určené místo (kolonka "Variabilní symbol", nikoli např. "Poznámka"), jinak prodávající nebude schopen platbu identifikovat a poskytnout včas požadované plnění.

3.8. **Kupní cena je splatná do 14 dnů od uzavření smlouvy** (od data vystavení faktury), **není-li uvedeno jinak**, závazek zákazníka uhradit cenu **za produkt/zboží či službu je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího**.

3.9. V případě prodlení s úhradou jakékoliv částky (kupní ceny), kterou je zákazník povinen zaplatit, se zákazník zavazuje zaplatit prodávajícímu úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení, maximálně však do výše kupní ceny produktu/zboží/služby.

## **4. DODACÍ PODMÍNKY**

4.1. U software se **dodáním rozumí zaslání odkazu na stažení produktu a zaslání aktivačních údajů** ze strany prodejce na emailovou adresu zákazníka uvedenou v prodejním formuláři, případně zasláním odkazu URL adresy.

4.2. U online vzdělávacích produktů se **dodáním rozumí zaslání přístupových údajů** ze strany prodejce na emailovou adresu zákazníka uvedenou v prodejním formuláři, případně zasláním odkazu URL adresy.

4.3. **Aktivační a přístupové údaje poskytne prodávající zákazníkovi až po zaplacení celé kupní ceny, a to nejpozději do tří dnů, není-li uvedeno jinak.**

4.4. V případě fyzického zboží (CD, DVD, knih, zboží, dárkových předmětů apod.) prodávající dodává a doručuje objednané zboží dle velikosti a váhy prostřednictvím České pošty dle aktuálního sazebníku, v co nejkratším termínu, obvykle do 3-10 pracovních dnů od obdržení platby. Místo dodání je stanoveno na základě prodejního formuláře zákazníka. **Za**

**splnění dodávky se považuje dodání předmětu na adresu uvedenou v prodejním formuláři.**

4.5. Kupující je **povinen** zboží doručené formou poštovní zásilky **převzít**. V případě, že kupující bezdůvodně odmítne převzít zboží doručované zásilkou, nebo v případě že si kupující zásilku, která byla uložena u doručovatele, nevyzvedne, je kupující povinen uhradit dodavateli náklady na opětovné doručení, pokud o něj požádá.

4.6. V případě online konzultace nabídne prodávající zákazníkovi minimálně dva termíny pro online konzultaci v co nejkratším termínu, obvykle do 5-20 pracovních dnů od obdržení platby. Zákazník je povinen jeden z nabídnutých termínů přijmout. Zákazníkovi je umožněno dohodnout se s prodávajícím maximálně 1x na odložení termínu, vždy nejpozději do 48 hodin před dohodnutým termínem. **Za splnění dodávky se považuje nenavázání komunikace se zákazníkem z důvodu na straně zákazníka.**

4.7. V případě osobní konzultace s uvedením místa konzultace nabídne prodávající zákazníkovi minimálně dva termíny pro konzultaci v co nejkratším termínu, obvykle do 5-20 pracovních dnů od obdržení platby. Zákazník je povinen jeden z nabídnutých termínů přijmout. Zákazníkovi je umožněno dohodnout se s prodávajícím maximálně 1x na odložení termínu, vždy nejpozději do 48 hodin před dohodnutým termínem. **Za splnění dodávky se považuje nedostavení zákazníka do dohodnutého místa konzultace.**

## **5. ZABEZPEČENÍ A OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV**

5.1. Prodávající využívá elektronickou ochranu software a **zákazník je povinen zakoupený software aktivovat** způsobem, který mu bude zaslán spolu s odkazem ke stažení. Jedna aktivace je spojena s jedním fyzickým počítačem zákazníka a při výměně hardware je tak nutné provést opětovnou aktivaci.

5.2. Přístupové údaje k online produktům či na příslušnou URL adresu jsou určeny **pouze pro osobní potřebu zákazníka**. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. **Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost** ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu k online produktu či poskytnuté URL adrese. Prodávající nenesе žádnou odpovědnost za zneužití uživatelského jména a hesla třetí osobou.

5.3. Produkty, které prodávající prostřednictvím webového rozhraní prodává (software, online vzdělávací programy, webináře, semináře, prezentace, knihy, CD, DVD atd.) včetně jejich náplně, **podléhají právní ochraně dle autorského práva**. Je zakázáno jejich jakékoli šíření nebo poskytování třetím osobám bez souhlasu autora! Oprávnění k výkonu práva autorské dílo užitím může být zákazníkovi poskytnuto jen na základě licenční smlouvy. **Zákazník odpovídá prodávajícímu za újmu**, kterou porušením práv na ochranu autorského díla způsobí.

## **6. Odstoupení od smlouvy**

### **6.1. Odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele**

Je-li kupující spotřebitelem, má právo v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku **právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů od převzetí/dodání produktu, zboží**, a to bez udání důvodu a jakékoliv sankce. Toto právo neslouží jako způsob řešení reklamace zboží.

Rozhodnete-li se pro odstoupení v této lhůtě, prosím Vás o dodržení níže uvedených podmínek:

- Nejpozději 14. den po převzetí produktu/zboží musí být prodávajícímu odeslán projev vůle o odstoupení od smlouvy.
- Formulář pro odstoupení od smlouvy [ke stažení ZDE](#).
- **Odešlete formulář prosím emailem na [jolana\(zavináč\)jolanafiserova.cz](mailto:jolana(zavináč)jolanafiserova.cz) spolu s uvedením čísla objednávky, jména a data nákupu.**
- **fyzické produkty** (CD, DVD, knihy, dárkové předměty apod.) **doručte zpět na vlastní náklad** na adresu Ing. Jolana Fišerová, J. Bendy 1387 / 32, 370 05 České Budějovice, Česká republika, a to **nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy**.
- **fyzické produkty** (CD, DVD, knihy, dárkové předměty apod.), které budete odesílat v rámci tohoto odstoupení, doporučuji **vracet v původním neporušeném obalu**, zboží by nemělo nést známky použití, mělo by být nepoškozené, kompletní a s kopií dokladu o koupi. **Neposílejte zboží na dobírku.**
- **Upozorňuji**, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku **nelze** mimo jiné **odstoupit** od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo software (počítačového programu), **pokud byl porušen jejich původní obal**. Právo na odstoupení od smlouvy také **nelze** uplatnit u **smluv na dodání digitálního obsahu**, nebyl-li dodán na hmotném nosiči či u **smluv o poskytování služeb**.
- **Peníze** za produkt/službu Vám **budou vráceny stejným způsobem**, jako byly obdrženy, a to **do 14 dnů** od odstoupení od smlouvy. Prodávající není povinen zákazníkovi vrátit přijaté peněžní prostředky dříve, než mu zákazník předá zboží nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal, a **potvrdí přijetí opravného daňového dokladu**.
- V případě odstoupení zákazníka od smlouvy na online vzdělávací produkt je prodávající oprávněn neprodleně po doručení odstoupení zákazníkovi **deaktivovat a znemožnit přístup do členské sekce programu**.

## 6.2. Odstoupení od smlouvy ze strany prodávajícího

Prodávající je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu, pokud zjistí, že druhá strana porušila smlouvu podstatným způsobem. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení této smlouvy považuje:

- prodlení zákazníka s úhradou kupní ceny nebo dílčí úhrady (splátky) více jak 10 dnů po době splatnosti;
- porušení povinností na ochranu autorského práva (čl. 5 OP) ze strany zákazníka.

## 7. PRÁVA A POVINNOSTI Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMACE

7.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady, tj. práv z vadného plnění, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).

7.2. Prodávající odpovídá zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. V případě, že věc při převzetí není ve shodě s kupní smlouvou, má zákazník právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu produkt/zboží uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě.

7.3. Vadné plnění uplatňuje zákazník bez zbytečného odkladu u prodávajícího, nejpozději však do dvou let od převzetí zboží.

7.4. Pro reklamaci mě prosím kontaktujte emailem na adrese [jolana\(zavináč\)jolanafiserova.cz](mailto:jolana(zavináč)jolanafiserova.cz). Součástí reklamací by mělo být přiložení kopie dokladu o koupi a popis závady, vzor reklamačního formuláře [naleznete ZDE](#). O způsobu vyřízení reklamací budete informováni e-mailem.

7.5. Zákazník může požadovat bezplatné odstranění vady, přiměřenou slevu z ceny a není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze

uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad. Není-li oprava nebo výměna možná, na základě odstoupení od smlouvy může zákazník požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

7.6. Reklama bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklama, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

7.7. Proávající není povinen nároku zákazníka vyhovět, pokud prokáže, že tento před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil. Proávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebením nebo nedodržení návodu k použití. Rovněž prodávající neodpovídá za závady, které mohou vzniknout zákazníkovi kvůli pomalému internetovému připojení kupujícího, neaktualizovanému internetovému prohlížeči kupujícího či nenainstalovanému povinnému software pro spuštění webináře či online produktu na straně kupujícího, a které není prodávající schopen ovlivnit. On-line vzdělávací produkty, videa, webináře apod. obsahují vždy pouze inspirativní návody a nezávazná doporučení, prodávající neodpovídá za úspěch či neúspěch zákazníka při aplikaci informací zákazníkem v praxi.

## 8. GARANCE VRÁCENÍ PENĚZ

8.1. Protože mi velice záleží na Vaší spokojenosti s našimi produkty, poskytují Vám **u vybraných produktů** (některé e-booky, online vzdělávací programy, webináře apod.) **možnost do 30 dnů od zakoupení resp. od zaslání** přístupového odkazu či URL adresy na vámi uvedenou emailovou adresu, **odstoupit od smlouvy s garancí vrácení peněz**. A to pro případ, že s produktem nebudete spokojeni či zjistíte, že zakoupený trénink či program není pro vás vhodný. **Zda je garance u konkrétního produktu poskytována**, je uvedeno na webových stránkách vámi vybraného produktu. Platnost garance se řídí datem a časem odeslání objednávky (změny, uskutečněné na webových stránkách po odeslání objednávky, nelze brát při posuzování platnosti garance v úvahu).

8.2. Odstoupení od smlouvy v případě nespokojenosti zašlete elektronickou formou na jolana (zavináč)jolanafiserova.cz s prohlášením, že od smlouvy odstupujete, a s příložením kopie faktury/daňového dokladu a data nákupu.

8.3. Peníze Vám budou vráceny stejným způsobem, jako byly obdrženy, a to do 30 dnů od doručení e-mailu s odstoupením od smlouvy **a zaslání potvrzení o přijetí opravného daňového dokladu** na mou e-mailovou adresu. Bez tohoto potvrzení není možné peníze vracet (zákonné důvody).

8.4. Po obdržení žádosti o vrácení peněz dojde automaticky k deaktivaci Vašeho přístupu k produktu.

## 9. VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI

9.1. Všechny mé produkty a služby, které slouží pro vzdělávací a informační účely v oblasti osobnostního a duchovního rozvoje, koučingu a mentoringu, či marketingu a podnikání, jsou pouze **inspirativní návody a doporučení. Nejsem jakkoliv odpovědná za Váš úspěch či neúspěch při jejich aplikaci v praxi.** Po celou dobu trvání on-line produktu nebo služby jste plně svéprávní a plně zodpovědní za své jednání, chování a své rozhodování. Váš úspěch je odvislý od řady dalších faktorů, které nemohu ovlivnit, jako např. Vašich dovedností, možností, znalostí, schopností, vytrvalosti, cílevědomosti, vašeho rozhodnutí, situace na trhu, obchodních znalostí, zdravotního stavu apod.

9.2. V případě vzdělávacích produktů nebo služeb v oblasti osobnostního a duchovního rozvoje bych Vás ráda upozornila na fakt, že v jejich průběhu můžete být vystaveni fyzickému, psychickému či emocionálnímu zatížení, a je plně na Vaší zodpovědnosti a rozhodnutí, zda navrhovaná cvičení nebo úkoly podstoupíte, či nikoliv. Účast v programech nebo využití služeb v oblasti osobnostního a duchovního rozvoje je určena zdravým

svěbytným lidem, kteří mají aktivní zájem o osobní růst a kteří netrpí žádnou duševní či mentální poruchou.

9.3. Ráda bych Vás upozornila, že informace obsažené v mých produktech nemohou nahradit individuální konzultaci kvalifikovaného odborníka. Rovněž nemohou nahradit odbornou, specializovanou terapeutickou nebo lékařskou pomoc a péči. Produkty mohou obsahovat informace o produktech a službách třetích osob a i tyto informace jsou pouze vyjádřením mého názoru k dané problematice a zcela nezávazným doporučením.

9.4. Software poskytují "tak, jak je" bez jakýchkoli záruk, ať vyjádřených nebo mlčky předpokládaných, mimo jiné včetně předpokládané záruky obchodovatelnosti a vhodnosti pro určitý účel. I přes veškeré úsilí, které vývoji software věnuji, nezaručuji, že funkce, které jsou součástí softwaru, uspokojí vaše požadavky, a ani nezaručuji nepřerušovanou či bezporuchovou funkčnost software.

9.5. Může se stát, že nebudu schopná v budoucnosti udržovat můj software, proto se tedy zříkám odpovědnosti za udržování software nebo za poskytování pomoci při užívání software. Pro software také nemusí být v budoucnu k dispozici žádné aktualizace, opravy nebo podpora.

9.6. Online a výukové produkty poskytují "tak, jak jsou" bez jakýchkoli záruk, ať vyjádřených nebo mlčky předpokládaných, mimo jiné včetně předpokládané záruky obchodovatelnosti a vhodnosti pro určitý účel. I přes veškeré úsilí, které tvorbě těchto produktů věnuji, nezaručuji, že funkce, které jsou v produktu prezentovány, budou dostupné ve vaší verzi příslušného softwaru, že tyto funkce uspokojí vaše požadavky, a ani nezaručuji nepřerušovanou či bezporuchovou funkčnost zmiňovaného software.

9.7. Doživotní záruka přístupu k produktu, pokud je poskytována, trvá po dobu životnosti technického prostředku, na kterém je produkt uložen. V případě online produktů po dobu existence konkrétních webových stránek produktu.

9.8. Limituji svou odpovědnost za jakékoli škody (mimo jiné za škodu způsobenou pozdním plněním mé povinnosti, nároky za porušení smlouvy, porušení záruky, porušení garance nebo podmínky, objektivní odpovědnost, nedbalost nebo jiné občanskoprávní delikty v rozsahu povoleném rozhodným právem, a to včetně ušlého zisku, ztráty obchodních informací, ztrát z přerušování činnosti nebo jiné kompenzační náhrady škod, nahodilých či následných škod) způsobené mnou dodaným software, jeho užitím nebo nemožností tento software použít, i pokud bych byla informována o možnosti vzniku takových škod, maximálně do výše 70% uhrazené roční ceny software.

9.9. Nepřijímám žádnou odpovědnost ani závazky za přesnost, obsah, úplnost, legálnost, dostupnost nebo spolehlivost informací a nástrojů, které poskytují na mých stránkách, a nenesu odpovědnost za jakékoliv ztráty nebo poškození jakékoliv povahy (přímé, nepřímé, vyplývající nebo jiné), ať už ve vztahu ke smlouvě, přečinu nebo jiným způsobem, které mohou vzniknout jako výsledek vašeho použití (nebo nemožnosti použití) mých webových stránek, nebo vašeho využití (nebo nevyužití) informací a nástrojů poskytovaných na mých stránkách, a to vše včetně informací, pocházejících od třetích stran.

## 10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

10.1. Jako prodávající plně respektuji důvěrný charakter Vašich dat, která vyplňujete do objednávky a poskytujete mně. Data jsou zabezpečena a chráněna proti zneužití. Používám je k realizaci celého obchodu, včetně nezbytných účetních operací, vystavení daňových dokladů, identifikaci Vašich bezhotovostních plateb a pro komunikaci s Vámi, tedy veškeré zákaznické administrativy a rovněž k marketingovým účelům. Tato data jsou ukládána v databázi s přísným zabezpečením proti zneužití a nejsou poskytována třetím stranám.

10.2. Podle Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) máte jako kupující **právo na přístup** (právo na poskytnutí seznamu zpracovávaných informací o své osobě), **právo na opravu** (osobních údajů, které mi nahlásíte, že nesouhlasí), **právo na výmaz** (právo být zapomenut, pokud

neexistuje nadřazený zákonný důvod o uchování osobních údajů déle), **právo na omezení zpracování** (např. zneprístupnění Vámi vybraných osobních údajů nebo dočasné odstranění zveřejněných údajů z internetových stránek), **právo na přenositelnost dat** (data obdržíte ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu), **právo vznést námitku** (v případě, že nelze vyhovět Vašemu právu na výmaz, můžete vznést námitku proti zpracování osobních údajů pro jiný účel, například přímého marketingu nebo profilování) a v **případě pochybností o dodržování povinností** souvisejících se zpracováním osobních údajů obrátit se na mne pomocí emailu na adrese jolana(zavináč)jolanafiserova.cz nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

10.3. V souladu s Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) zpracovávám Vaše data a osobní údaje na základě **oprávněného zájmu správce, nezbytné pro splnění smlouvy** nebo **nezbytné pro splnění právní povinnosti** pouze po minimální nutnou dobu a v co nejmenším nutném rozsahu vzhledem k účelu jejich zpracování, který mi ukládají zákony (zejména č. 563/1991 Sb., o účetnictví, č. 280/2009 Sb., daňový řád, č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a další).

Dále zpracovávám Vaše data a osobní údaje na základě vašeho **dobrovolného, účelného, prokazatelného a informovaného souhlasu**, který **můžete kdykoliv odvolat**. Pokud svůj souhlas s účelem zpracování odvoláte, budou Vaše data bez prodlení vyřazena ze zpracování, pokud je nebude nutné zpracovávat z jiných právních důvodů (např. nezbytných pro splnění smlouvy nebo pro splnění právní povinnosti).

#### 10.4. Uplatnění práva na přístup a opravu

Na požádání Vám podle možností obratem, písemně a v souladu s vaším právem na přenositelnost dat oznámím, zda a jaké osobní údaje mám o Vás zaznamenané. Pokud by navzdory mým snahám o správnost údajů a aktuálnost byly zaznamenány nesprávné informace, na požádání je opravím. Pokud máte otázky týkající se zpracování Vašich osobních údajů, nebo si přejete odvolat svůj souhlas, kontaktujte mě prosím obratem na jolana(zavináč)jolanafiserova.cz, kde jsem Vám k dispozici nejen v případě žádosti o informace, ale i v případě podnětů nebo stížností.

#### 10.5. Uplatnění práva na výmaz a omezení zpracování

Chci Vaše údaje použít k tomu, abych Vás mohl informovat o produktech a službách mých nebo mých partnerů, zjistit Váš názor na ně, případně připravovat pro vás personalizované zprávy na základě vaší reakce na mých webech nebo v emailech. Účast na takovýchto akcích je samozřejmě dobrovolná.

Pokud byste s nimi nesouhlasili, máte právo svůj souhlas kdykoliv odebrat a můžete mi to kdykoliv oznámit, abych mohl Vaše údaje podle toho zablokovat. **V případě emailové komunikace se z odběru můžete kdykoliv jednoduše odhlásit s pomocí odhlašovacího odkazu uvedeného v patičce každého mého emailu. V případě SMS odesláním zprávy „STOP SMS vasetelefonnicislo“ na kontaktní email.**

#### 10.6. Automaticky získané osobní údaje

Když navštívíte mé webové stránky, zaznamenají mnou používané webové servery a služby standardním způsobem informace o zařízení, informace z protokolu, IP adresu, která Vám byla přidělena poskytovatelem internetových služeb, používaný internetový prohlížeč, webovou stránku, z které mě navštívíte, webové stránky, které u mě navštívíte a také datum a délku návštěvy.

Tyto informace jsou používány za účelem měření návštěvnosti webu a přizpůsobení zobrazení webových stránek a jsou zpracovávány na **základě oprávněného zájmu správce** a mohou být zpřístupněny dalším zpracovatelům i bez toho, abych je vám musel oznamovat.

#### 10.7. Automaticky získané údaje o chování návštěvníka na webu a cookies

Automatické získávání a zpracování údajů o chování návštěvníků webu pro **marketingové účely** (cílení reklamy) je možné **pouze na základě Vašeho souhlasu** a je aktivováno



z Vašeho podnětu, vyjádřeného **aktivním zaškrtnutím** možnosti „Souhlasím“, která následuje za upozorněním v dolní části webové stránky. Údaje o chování návštěvníka na webu mohou být zpřístupněny dalším zpracovatelům. Webové stránky lze používat i v režimu, který **neumožňuje získávání** údajů o chování návštěvníků webu.

Údaje o Vašem chování se mohou ukládat jako malé soubory “cookies” ve Vašem zařízení, usnadňují navigaci a zajišťují vysokou míru uživatelského komfortu webové stránky. Dále se mohou využívat ke zjištění, zda jste už ze svého zařízení navštívili mé stránky. Do souborů cookies se neukládají žádné osobní údaje.

Souhlas se získáváním a zpracováním údajů pro marketingové účely lze vzít kdykoliv zpět, a to pomocí změny nastavení Vašeho internetového prohlížeče. Případně můžete používání cookies také deaktivovat přímo ve Vašem internetovém prohlížeči.

Souhlas udělujete na dobu, která je uvedena dále u jednotlivých marketingových cookies:

Typ	Název	Účel	Expirace
Vlastní	Mioweb	Marketing	30 až 365 dnů
Cookies třetích stran	Google Analytics	Získání statistických informací	Dle nastavení prohlížeče, popř. do odstranění
Cookies třetích stran	SmartSupp	Chat zákaznické podpory	Dle nastavení prohlížeče, popř. do odstranění
Cookies třetích stran	Pixel Facebook	Identifikace v rámci reklamní sítě společnosti Facebook, opětovné cílení reklamy (retargeting)	180 dnů

#### 10.8. Sdělení osobní údaje

Vaše osobní údaje se zaznamenají jen tehdy, když mi je poskytnete z vlastní vůle, například v rámci registrace přes webový formulář, přihlášením do ankety, vypsání cen nebo vyplněním objednávky. Na každém takovém místě je vždy srozumitelně uvedeno jaké údaje a za jakým účelem je poskytnete.

#### 10.9. Vyslovení souhlasu se zpracováním osobních údajů

Pro získání prokazatelného souhlasu elektronickou cestou využívám technologii double opt-in. Znamená to, že na Vaši e-mailovou adresu zašlu zprávu, ve které zcela jasně a srozumitelně uvedu, **za jakým účelem osobní údaje poskytnete** (proč), **v jakém rozsahu budou zpracovávány** (k čemu). V případě, že si budete přát udělit tento souhlas, **kliknete na potvrzovací odkaz v této zprávě**, a tím učiníte svůj jednoznačný projev vůle. V případě, že souhlas neposkytnete, budou Vaše data vyřazena ze zpracování.

#### 10.10. Zpracování osobních údajů

**Správce** osobních údajů je:

Ing. Jolana Fišerová, sídlo J. Bendy 1387 / 32, České Budějovice 2, IČ 04601971, zapsána v živnostenském rejstříku u Živnostenského úřadu České Budějovice od 30.11.2015.

**Zpracovatelem** osobních údajů jsou (nebo mohou být):

SmartSelling a.s., Netroufalky 797/5, 625 00 Brno, Česká republika, DIČ: CZ29210372

Smartsupp.com s.r.o., Milady Horákové 13, 602 00 Brno, Česká republika, DIČ:

CZ03668681

Facebook Ireland Ltd, 4 Grand canal square, Dublin 2, Irsko, VAT IE9692928F

Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA

a další.

**Postoupení osobních údajů** státním zařízením a úřadům následuje jen v rámci závazných právních předpisů. Moji zaměstnanci, spolupracovníci, agentury, obchodníci a dodavatelé jsou z mé strany vázáni mlčenlivostí, diskrétností a všichni bez výjimky podléhají Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR).

## 11. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO VYBRANÉ PRODUKTY

### A) Podmínky splátkového prodeje

- Prodej na splátky je umožněn pro nákup online vzdělávacích produktů označených prodejcem.
- Splátkový kalendář - počet splátek a jejich výše, je uveden na webových stránkách produktu.
- Možnost hrazení kupní ceny ve splátkách si zákazník volí při vyplňování prodejního formuláře.
- V případě zvolení hrazení kupní ceny ve splátkách a použití platební karty zákazník souhlasí s provedením opakovaných plateb jednotlivých splátek z jeho platební karty až do úplného splacení zakoupeného produktu nebo služby.
- V případě hrazení kupní ceny ve splátkách jsou přístupové údaje, příp. odkaz na URL adresu zákazníka, poskytnuty na jím uvedenou e-mailovou adresu po uhrazení a připsání první splátky na účet prodávajícího.
- Přístup k online vzdělávacímu produktu před úplným zaplacením kupní ceny má kupující zajištěn za předpokladu řádného plnění splátkového kalendáře, tzn., že hradí dílčí splátky řádně a včas.
- Prodávající má právo pozastavit přístup zákazníka do online vzdělávacího programu/produktu, který je v prodlení s hrazením jakékoliv faktury s dílčí splátkou více jak 1 den po splatnosti faktury.
- Přístup zákazníka prodávající obnoví po uhrazení faktury/faktur po splatnosti.
- U splátkového prodeje může zákazník garanci vrácení peněz uplatnit nejpozději do 30 dnů od zaslání přístupových údajů po uhrazení 1. splátky.
- Prodlení zákazníka s úhradou dílčí splátky více jak 10 dní po době splatnosti se považuje za podstatné porušení smlouvy a prodávající má právo z uvedeného důvodu od smlouvy odstoupit.
- Zákazník bere na vědomí, že prodávající není povinen zajistit zákazníkovi nárokové živé konzultace, webináře apod., pokud tyto byly součástí online vzdělávacího programu/produktu a proběhnou v době, kdy byl zákazníkovi zamezen přístup do programu pro neplnění jeho uhrazovacích povinností dle VOP.

### B) Živé akce - semináře

- Účastník se na seminář **přihlašuje prostřednictvím webového rozhraní** vybraného produktu, **odesláním prodejního formuláře**, a to nejpozději **2 dny** před začátkem akce. Pozdější přihlášky je možno akceptovat po předchozí telefonické nebo emailové domluvě.
- Online přihlášky jsou ze strany prodávajícího potvrzovány na email, který byl uveden účastníkem na prodejním formuláři. Spolu s potvrzením je zaslána účastníkovi faktura s datem splatnosti ceny za seminář.
- Zařazení účastníků na seminář bude uskutečněno **podle pořadí uhrazených přihlášek**. Účastník bude vyrozuměn v případě, že nebude zařazen z důvodů naplněné kapacity.

- **Cena semináře** včetně informace o tom, zda je cena s DPH či bez DPH, je **uvedena na vybraném webovém rozhraní prodávajícího**. V případě uvedení ceny bez DPH je následně uvedena i cena s příslušnou sazbou DPH. **Cena je vždy uvedena i na prodejním formuláři**.
- Cena semináře je určena v závislosti na délce konání semináře, osobě lektora, poskytovaných materiálech, zajištěném občerstvení, místě konání apod.
- Účastník se zavazuje **uhradit cenu semináře dle splatnosti uvedené na doručené faktuře, nejpozději však do 4 dnů před konáním semináře**, a to převodem na účet prodávajícího. Po uhrazení kupní ceny zašle prodávající účastníkovi daňový doklad, a je-li uvedeno na webové stránce, i vstupenku.
- Prodávající si vyhrazuje umožnit po předchozí konzultaci uhradit účastníku cenu za seminář **v hotovosti v den konání semináře**. V případě platby v hotovosti obdrží účastník daňový doklad u prezence.
- Prodávající si vyhrazuje právo na případnou změnu termínu semináře, přednáškového sálu či zrušení semináře z organizačních a provozních důvodů. V případě změny termínu či zrušení semináře má účastník právo na vrácení 100% ceny semináře nebo absolvovat seminář v náhradním termínu nebo si vybrat jiný produkt prodávajícího ve stejné ceně.
- Prodávající nenese žádnou zodpovědnost za nedostatky ve službách kterékoliv třetí strany, kterou využívá při svých vlastních službách. Dále nenese zodpovědnost na zranění, škody a ztráty vzniklé účastníkům.
- Na seminářích budou pořizovány fotografie, video a audio nahrávky pro marketingové účely, které následně mohou být uveřejněny na webu, v tisku a sdělovacích prostředcích. Při prezenci v den konání semináře budete moci vyjádřit svůj souhlas případně nesouhlas písemně.
- Rád bych Vás upozornil, že účast na semináři je dobrovolná a každý účastník zodpovídá sám za sebe. Pokyny lektora jsou pouze návrhy, kterými se účastník řídí podle vlastního uvážení. Účastník bere na vědomí, že v průběhu semináře z oblasti osobního rozvoje může být vystaven fyzickému, psychickému či emocionálnímu zatížení. Účast na seminářích osobního rozvoje je určena zdravým svěbytným lidem, kteří mají aktivní zájem o osobní růst a kteří netrpí žádnou duševní či mentální poruchou.
- V případě, že účastník semináře v současné době podstupuje jakýkoliv druh léčby, zavazuje se před zahájením semináře informovat lektory o této skutečnosti a o charakteru obtíží, které jsou důvodem léčby. Dále je doporučeno, aby o účasti na semináři informoval svého ošetřujícího lékaře nebo psychiatra.
- Vybrané vzdělávací programy **podléhají právní ochraně dle autorského práva**, účast na semináři neopravňuje účastníka získané znalosti vyučovat a ani jinak komerčně využívat a vydávat za své.
- Prosíme účastníky, aby ostatní nerušili svým pozdním příchodem. Prezence účastníků začíná 30 minut před zahájením semináře, není-li uvedeno jinak. Čas ukončení seminářů je uveden orientačně.
- **Storno podmínky**
  - Žádost a zrušení /odhlášení zašlete emailem na adresu [jolana@jolanafiserova.cz](mailto:jolana@jolanafiserova.cz) . Při zrušení objednávky je nutné uvést Vaše jméno, email a číslo variabilního symbolu objednávky.
  - Pokud se odhlásíte více jak 14 dní před datem konání semináře, vrátím Vám 100% z uhrazené ceny. Místo vratky máte možnost již uhrazenou cenu převést na koupi jiného produktu nebo služby z mé nabídky v plné ceně semináře.
  - Pokud se odhlásíte méně než 14 dní (včetně) před datem konáním semináře, bude Vám účtován storno poplatek ve výši 100% ceny semináře. Máte však možnost již uhrazenou cenu převést na koupi jiného produktu nebo služby z mé nabídky v plné ceně semináře nebo absolvovat seminář v náhradním termínu, bude-li se opakovat nebo můžete za sebe poslat náhradníka.

- Pokud se odhlásíte/zrušíte účast méně než 7 dní přede dnem konání semináře, bude Vám účtován storno poplatků ve výši 100% ceny semináře.
- Peníze Vám budou vráceny na stejný účet, ze kterého byly prostředky uhrazeny poté, co bude z vaší strany na mou emailovou adresu [jolana@jolanafiserova.cz](mailto:jolana@jolanafiserova.cz) doručeno **potvrzení o přijetí opravného daňového dokladu**.
- Můžete za sebe poslat náhradníka, kterého si sami najdete. Tuto skutečnost jste povinni mi oznámit emailem na adresu [jolana@jolanafiserova.cz](mailto:jolana@jolanafiserova.cz) nejpozději jeden den před datem konání akce. Storno poplatků se v tomto případě neplatí a celá platba je přesunuta k novému účastníkovi.
- Pokud se akce nezúčastníte z jakéhokoliv důvodu, cena semináře se nevrací.

### **C) Podmínky opakovaných plateb**

- V případě zakoupení produktu/služby, které jsou nabízeny s revolvingem (automatickým opakováním) zákazník zvolením platby prostřednictvím platební karty souhlasí se strháváním opakovaných plateb z jeho platební karty, a to za podmínek dle zvolené varianty v objednávce.
- Ceny a podmínky opakovaných plateb jsou uvedeny na webových stránkách produktu a v prodejním formuláři.
- Informace o výši a formě opakovaných transakcí, datu a periodě strhávání opakované platby a všech změnách souvisejících s opakovanými platbami jsou zákazníkovi zasílány e-mailem.

## **12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

12.1. Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách prodávajícího, specifikovaných v bodě 1.5.

12.2. Stížnosti a připomínky Spotřebitele, které se týkají smluvního vztahu uzavřeného mezi prodávajícím a kupujícím, vyřizuje prodávající, stížnosti může Spotřebitel uplatnit na adrese [jolana\(zavináč\)jolanafiserova.cz](mailto:jolana(zavináč)jolanafiserova.cz). Pokud je stížnost svým obsahem reklamací, bude stížnost vyřízena jako reklamacie. Spotřebitelé se se svými stížnostmi mohou obracet rovněž na orgány dohledu a státního dozoru, Českou obchodní inspekci či Úřad pro ochranu osobních údajů.

12.3. Pokud mezi prodávajícím a spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle § 20e zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz) a [www.coi.cz/informace-o-adr](http://www.coi.cz/informace-o-adr). Zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

12.4. Všechny právní spory vzniklé v souvislosti s kupní smlouvou, ve kterých spotřebitel nevyužije svého práva podle odst. 12.3, budou řešeny v občanském soudním řízení obecnými soudy České republiky.

12.5. Pokud vztah související s užitím webové stránky nebo právní vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

12.5. Prodávající si vyhrazuje právo u vybraných produktů upravit další práva a povinnosti smluvních stran nad rámec těchto obchodních podmínek. Tato pravidla budou vždy uvedena na webových stránkách příslušného produktu a mají přednost před ustanoveními OP.

12.6. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována v elektronické podobě a není veřejně přístupná.

12.7. Nejsem vázán žádnými kodexy chování (§ 1826 odst. 1 písm. e) NOZ).

12.8. Toto aktuální znění obchodních podmínek je platné a účinné od **25. května 2018**.

**Děkuji Vám za Váš čas, který jste strávili čtením těchto obchodních podmínek.**

*Jolana Fišerová*

Informace pro kupující: v případě změny obchodních podmínek jsou platné obchodní podmínky, které byly v platnosti k datu a času nákupu.