

**Všeobecné obchodní podmínky pro nákup služeb a digitálního obsahu PhDr. Dagmar Samandry  
Čerňové  
prostřednictvím portálu [www.samandra.cz](http://www.samandra.cz)**

Provozovatel:

**PhDr. Dagmar Čerňová**  
místem podnikání: Keřová 15, Brno  
IČO: 745 60 638  
tel. 607 927 639  
[www.samandra.cz](http://www.samandra.cz)  
Email: [info@samandra.cz](mailto:info@samandra.cz)

Podnikatelka zapsaná v obchodním rejstříku

(dále jen „Poskytovatelka“)

## **I. Úvodní ustanovení**

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky platí pro prodej digitálního obsahu a služeb prodávající / poskytovatelky, kterou je Dagmar Samandra Čerňová, s místem podnikání v Brně, Keřová 15 (dále jen „Poskytovatelka“), prodávaných prostřednictvím internetu, a to na základě online objednávky učiněné na webu [www.samandra.cz](http://www.samandra.cz), prostřednictvím e-mailu Poskytovatelky či na dalších internetových službách uvedené Poskytovatelky.
2. Tyto všeobecné smluvní podmínky vymezují práva a povinnosti mezi Poskytovatelkou a zákazníkem, které doplňují uzavíranou smlouvu, a jsou pro tento smluvní vztah závazné.
3. Zákazník při smluvním vztahu s Poskytovatelkou souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy.

## **II. Objednávka a uzavření smlouvy**

1. Smluvní vztah (uzavření smlouvy o poskytování digitálního obsahu nebo uzavření smlouvy o poskytování služeb) mezi Poskytovatelkou a jejími zákazníky vzniká potvrzením doručené objednávky, která je Poskytovatelkou zaslána zákazníkovi na jeho e-mailovou adresu, nesjednají-li smluvní strany jinak.
2. Uvede-li zákazník v objednávce své IČO a fakturační údaje, a tedy zamýšlí využít služby či digitální obsah Poskytovatelky v rámci své podnikatelské činnosti, nebude na něj pohlíženo v rámci smluvního vztahu jako na spotřebitele a jeho smluvní vztah s Poskytovatelkou bude posuzován jako smluvní vztah dvou podnikajících osob; v opačném případě se má za to, že zákazník je v postavení spotřebitele a na vztah s Poskytovatelkou se uplatní ujednání z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
3. Webové stránky Poskytovatelky obsahují seznam a popis nabízených služeb a digitálního obsahu (společně dále jen „produkty“) včetně uvedení cen jednotlivých produktů a případně zvláštních podmínek pro jejich využití.
4. Pro objednání zákazník provede příslušnou volbu na webové stránce a vyplní objednávkový formulář ve webovém rozhraní internetových stránek Poskytovatelky, případně zašle e-mail, pokud tak Poskytovatelka v popisu zakupovaného produktu stanoví.

5. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o objednávaném produktu a povinné údaje k vyplnění pro účely uzavření smlouvy a fakturace.
6. Objedávku odešle zákazník Poskytovatelce provedením příslušné volby v rozhraní stránky či zašle e-mail, je-li tak stanoveno, není-li u jednotlivé služby či produktu stanoveno jinak.
7. Poskytovatelka bez zbytečného odkladu po obdržení objednávky zákazníkovi potvrdí přijetí objednávky elektronickou poštou, obvykle e-mailem, na e-mailovou adresu zákazníka.
8. Poskytovatelka není povinna přijmout objednávku a uzavřít smlouvu se zákazníkem. Tato výhrada se sjednává zejména pro osoby, které podstatným způsobem porušily práva či oprávněné zájmy Poskytovatelky, jí spřízněných osob či tyto obchodní podmínky.
9. Poskytovatelka si vyhrazuje právo, že produkty, prezentované v rámci jí poskytovaných internetových služeb, nemusí být vždy dostupné, a to zejména z kapacitních důvodů, časového omezení nabídky a podobně.

### **III. Cena a platební podmínky**

1. Zákazník získává přístup k produktům po zaplacení plné stanovené ceny, není-li v objednávkovém formuláři či u popisu služby či produktu stanoveno jinak.
2. V rámci akceptace objednávky je uvedena cena služby či produktu a způsoby její úhrady (bezhotovostním převodem, kdy se stanovuje lhůta splatnosti 7 dnů).
3. Daňový doklad – fakturu vystaví Poskytovatelka zákazníkovi po uhrazení ceny a zašle jej v elektronické podobě na e-mailovou adresu zákazníka.
4. V případě, že ze strany zákazníka nedojde k úhradě ceny ani do 10 dnů po její splatnosti, smlouva se od počátku ruší. V případě, uhradil-li zákazník cenu za produkt částečně a neuhradí zbytek ceny, aniž by řádně odstoupil od smlouvy, smlouva se ruší a Poskytovatelka vrátí zákazníkovi uhrazenou část ceny po započtení manipulačního poplatku 15 % z uhrazené části ceny.

### **IV. Další podmínky**

#### **1. Omluva z konzultace**

Zákazník bere výslovně na vědomí, že v případě, je-li součástí produktu osobní či online konzultace, je možné nejpozději ve lhůtě 1 pracovního dne před touto událostí požádat o změnu termínu ze zvlášť závažných důvodů na straně zákazníka (např. nemoc apod.). Tuto možnost lze využít pouze jednou v rámci daného produktu, jinak termín bez náhrady propadá. V případech zvláštního zřetele hodných je možné požádat o individuální domluvu, právo na změnu však nevzniká automaticky. Toto ujednání se nedotýká těch produktů, kdy jsou domlouvány hromadné online konzultace pro skupinu účastníků; v takovém případě je individuální změna termínů konzultací vyloučena.

#### **2. Uživatelské účty**

V případě, že Poskytovatelka pro čerpání některých produktů vytvoří pro své zákazníky uživatelské účty, je zákazník v takovém případě povinen dodržovat mlčenlivost o přístupových údajích ke svému členskému účtu a neumožnit jejich použití třetím osobám. Zákazník se dále zavazuje udržovat údaje uvedené v uživatelském účtu aktuální a pravdivé.

### **3. Vyloučení zákazníka z účasti**

Poskytovatelka si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z účasti v online kurzu vč. účasti ve facebookových skupinách Poskytovatelky či ze vzdělávací akcích vč. online skupinových setkání, webinářů apod., pokud zákazník narušuje fungování skupiny, průběh akce či setkání (např. nevhodným chováním, urážením ostatních účastníků apod.). V případě vyloučení z důvodů uvedených v tomto odstavci nemá zákazník nárok na vrácení zaplacené ceny.

### **4. Doba poskytování produktů**

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

### **5) Balíčky**

Poskytovatelka výslovně stanovuje, že v případě zakoupení „balíčku“ či jinak zvýhodněného či zvlášť sestaveného produktu se v případě nevyčerpání všech součástí z důvodů na straně zákazníka uhrazené prostředky za tyto nevyčerpané součásti produktu nevrací, cena je stanovena za produkt, nikoliv za jeho (dosud vyčerpané) části.

### **6) Magnety**

Těmito obchodními podmínkami se řídí také právní poměry mezi Poskytovatelkou a zákazníkem, pokud Poskytovatelka poskytne digitální obsah za osobní údaje namísto odměny, tzv. „magnet“ (a Poskytovatelka poskytnuté osobní údaje zpracovává i pro jiné účely než poskytnutí digitálního obsahu nebo splnění svých zákonných povinností).

### **7) Aktualizace**

Nebude-li v popisu produktu stanoveno jinak, Poskytovatelka neposkytuje aktualizace zakoupeného digitálního obsahu.

### **8) Formáty digitálního obsahu**

Digitální obsah Poskytovatelky je ve zcela standardních, běžně dostupných formátech (v případě materiálů ke stažení obvykle ve formě pdf, nahrávky ve formě mp3 či mp4, videa jsou šířena obvykle prostřednictvím platformy youtube, pro online setkání Poskytovatelka využívá Zoom či jiné obdobné platformy. Pro užití digitálního obsahu postačuje zákazníkům standardní vybavení (hardware s připojením na internet podporující uvedené technologie).

### **9) Pořízení záznamů z workshopů**

Poskytovatelka si vyhrazuje právo, že v případě, bude-li součástí zakoupené služby či produktu skupinová online lekce či online workshop, probíhající prostřednictvím digitální platformy (Zoom apod.), je oprávněna z takovéto lekce či workshopu pořídít záznam. Zákazník bere na vědomí a před započítím nahrávání takového workshopu bude dále Poskytovatelkou výslovně upozorněn, že takový workshop bude použit pro další účely a podnikatelskou činnost Poskytovatelky, vč. jeho šíření prostřednictvím sítě internet či emailu jako online kurz či obdobný produkt Poskytovatelky a bude tak přístupný dalším zákazníkům Poskytovatelky.

## **V. Odstoupení od smlouvy**

1. Poskytovatelka je oprávněna od smlouvy odstoupit, jestliže není možné z objektivních důvodů službu za původních podmínek poskytnout, plnění se stane objektivně nemožným nebo protiprávním, v případě podstatného porušení těchto podmínek, smlouvy či nevhodném, urážejícím a podobném jednání při užití webu a dalších služeb Poskytovatelky zákazníkem. Odstoupení je účinné doručením oznámení zákazníkovi.

2. Vzhledem k tomu, že v případě zakoupení digitálního obsahu Poskytovatelka zpřístupňuje bezprostředně po uzavření smlouvy zákazníkovi v postavení spotřebitele digitální obsah způsobem vylučujícím možnost navrácení plnění (s tím, že zákazník je s tímto způsobem seznámen ze stránek Poskytovatelky, z jejich obchodních podmínek či jiným vhodným způsobem), v takovém případě není možné ze strany zákazníka od smlouvy odstoupit. Poskytovatelka s takovou skutečností seznámí zákazníka prostřednictvím těchto podmínek a svých webových stránek. Z důvodu těchto okolností hodných zvláštního zřetele je u digitálního obsahu nabízených prostřednictvím stránek či dalších internetových služeb Poskytovatelky vyloučena možnost odstoupit ve lhůtě do 14 dnů od smlouvy uzavřené způsobem na dálku a požadovat vrácení celé uhrazené ceny. Stejně bude postupováno v případě, zakoupí-li zákazník službu, v níž mu Poskytovatelka exkluzivně rezervuje místo (účast) a z tohoto důvodu není možné takovou službu nabídnout v daném termínu jinému zákazníkovi; v takovém případě se uplatní podmínky náhrady Poskytovatelce stanovené výše u jednotlivých typů služeb. Pokud to bude u některých produktů Poskytovatelky s možností odstoupení od smlouvy jinak, tato skutečnost bude vždy v rámci jejich popisu na webu či v objednávce uvedena, případně bude uvedeno, jaká se poskytuje lhůta pro odstoupení od smlouvy zákazníkovi.

3. Zákazník v postavení spotřebitele je dále oprávněn od smlouvy na poskytnutí digitálního obsahu uzavřené způsobem na dálku v případě, nedodá-li Poskytovatelka digitální produkt bezodkladně po jeho zaplacení nebo v dodatečně lhůtě stanovené zákazníkem. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez dodatečné lhůty jen v případě, že je z prohlášení Poskytovatelky nebo z okolností zjevné, že Poskytovatelka digitální obsah neposkytne anebo vyplývá-li z ujednání stran nebo z okolností při uzavření smlouvy, že je plnění v určeném čase nezbytné. Výslovně se však stanovuje, že toto ujednání se nepoužije v případě tzv. předprodejů, kdy je stanoveno datum dodání plnění.

## **VI. Odpovědnost za vady**

1. Zákazník je oprávněn uplatnit svá práva z vadného plnění, a to v případě, vykazuje-li služba či digitální obsah vadu. Zákazník v postavení spotřebitele je oprávněn vytknout vadu ve lhůtě dvou let od převzetí produktu; v případě, je-li doba poskytování digitálního obsahu kratší dle čl. IV. odst. 3 bod ii), tak po dobu poskytování digitálního produktu. V takovém případě, je-li to možné, může zákazník požadovat její odstranění (případně se posoudí, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné). Práva z vadného plnění uplatní zákazník u Poskytovatelky e-mailem bezodkladně po jeho zjištění. V rámci reklamace Poskytovatelka potom vadu odstraní v přiměřené době tak, aby nezpůsobila zákazníkovi značné obtíže. Není-li zákazník v postavení spotřebitele, odpovídá Poskytovatelka za vady, které se u digitálního obsahu vyskytnou při převzetí a zákazník je vytkne bezodkladně.

2. Zákazník v postavení spotřebitele může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud Poskytovatelka vadu dle předchozího odstavce neodstraní, nebo pokud se vada projeví i po odstranění nebo je vada podstatným porušením smlouvy. Zákazník není oprávněn od smlouvy odstoupit, jedná-li se o vadu nevýznamnou.

3. Stanovuje se v souladu se zákonem, že přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou digitálního obsahu bez vady a vadného digitálního obsahu, který byl zákazníkovi poskytnut. Má-li být digitální obsah poskytován po určitou dobu, zohlední se doba, po kterou byl poskytován vadně. V případě, jedná-li se o digitální obsah poskytovaný za osobní údaje zákazníka namísto odměny, nemůže zákazník požadovat přiměřenou slevu.

4. Peněžité částky, které má Poskytovatelka z důvodu vadného plnění vydat zákazníkovi, ať už z titulu poskytnutí přiměřené slevy či pokud zákazník odstoupí od smlouvy, vrátí Poskytovatelka na vlastní náklady bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti dnů ode dne, kdy zákazník uplatnil u Poskytovatelky příslušné právo z vadného plnění.

5. Práva a povinnosti ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ust. § 1914 – 1925, § 2161 – 2174b a § 2389a a násl. občanského zákoníku).

6. Vady je nutné vytknout bez zbytečného odkladu po jejich zjištění na e-mailovou adresu: [info@samandra.cz](mailto:info@samandra.cz). Stanovuje se lhůta 30 dnů pro vyřešení nároků zákazníka z titulu reklamačního řízení, s tím, že Poskytovatelka je povinna zákazníka do konce této lhůty vyzoomět o výsledku reklamačního řízení.

## VII. Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatelka poskytuje službu v rozsahu a způsobem uvedených v popisu služby. Poskytovatelka neodpovídá za to, že po využití jí poskytované služby získá zákazník finanční či osobní prospěch nebo jiné konkrétní výhody a výsledky.

2. Poskytovatelka je autorem a vykonavatelem autorských práv k službám a produktům, webům a jejich jednotlivým součástem, mají-li charakter autorského díla, není-li v rámci webů uvedeno jinak. Poskytovatelka je autorem a vykonavatelem autorských práv k součástem online produktů, mají-li charakter autorského díla. Užití díla bez souhlasu Poskytovatelky či jakýkoliv jiný neoprávněný výkon práv k dílům je zakázán. Tento zákaz znamená zejména zamezení nedovoleného kopírování, přebírání a šíření a dalšího neoprávněného nakládání s weby, články, online záznamy, audiovizuálními díly a další.

3. Poskytovatelka používá v rámci své internetové prezentace recenze skutečných zákazníků svých služeb a digitálního obsahu, které získala od těchto zákazníků buďto na základě jejich spontánních písemných reakcí vůči Poskytovatelce nebo na vyžádání po využití služby či po konzumaci digitálního obsahu. Pro získání recenze Poskytovatelka oslovuje vždy konkrétní (platící) zákazníky. Recenze nejsou upravovány, Poskytovatelka si pouze vyhrazuje právo je z redakčních důvodů zkrátit či upravit gramatické nebo stylistické chyby.

4. Pro řešení sporů z odpovědnosti za vady jsou příslušné obecné soudy, a to i pro zákazníky v postavení spotřebitele. Dále, v případě mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je rovněž možné využít při řešení sporů mezi Poskytovatelkou a zákazníkem ze smlouvy, v případě, jedná-li se o spotřebitelský spor s výše uvedenou výjimkou.

5. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat ve smlouvě uzavřené mezi Poskytovatelkou a zákazníkem. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek.

6. Ustanovení o ochraně osobních údajů a nakládání s cookies naleznete v dalších sekcích webu Poskytovatelky.

7. Znění těchto všeobecných obchodních podmínek může Poskytovatelka měnit či doplňovat a tyto změny jsou účinné zveřejněním nových všeobecných obchodních podmínek (jejich změn) na webu Poskytovatelky. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

8. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti k 6. 1. 2023, kdy byly zveřejněny na stránkách [www.samandra.cz](http://www.samandra.cz).

PhDr. Dagmar Samandra Čerňová