

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

(dále jen „VOP“)

Ve VOP najdete všechny důležité právní informace týkající se prodeje a poskytování digitálního obsahu, konzultací a vzdělávacích akcí prostřednictvím webových stránek [www.luciebirulova.cz](http://www.luciebirulova.cz). VOP obsahují informace, které potřebujete mít k dispozici před tím, než kliknete na objednávací tlačítko. Obsahují i tzv. sdělení pro spotřebitele před uzavřením smlouvy ve smyslu § 1820 občanského zákoníku. Před vlastním uzavřením smlouvy projevujete svůj souhlas s VOP zaškrtnutím příslušného okénka v závěru objednávkového formuláře. VOP se tím stanou součástí uzavřené smlouvy a budou i pro Vás závazné. Přečtěte si je proto, prosím, pečlivě. Děkujeme za Váš čas, který jejich pročtení věnujete.

## **OBSAH VOP:**

I. DŮLEŽITÉ POJMY, INSTITUTY A OSOBY

II. SDĚLENÍ PRO SPOTŘEBITELE PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY

III. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

IV. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

V. DODACÍ PODMÍNKY

VI. ÚDAJE O FUNKČNOSTI, KOMPATIBILITĚ A INTEROPERABILITĚ DIGITÁLNÍHO OBSAHU A JEHO AKTUALIZACÍCH, UŽIVATELSKÝ ÚČET, AUTORSKÁ PRÁVA

VII. Odstoupení od smlouvy

VIII. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMAČNÍ ŘÁD

IX. SPOTŘEBITELSKÉ RECENZE

X. ZÁVĚREM

## **I. DŮLEŽITÉ POJMY, INSTITUTY A OSOBY**

1. **Web:** Webem pro účely těchto VOP rozumíme webové stránky [www.luciebirulova.cz](http://www.luciebirulova.cz).

2. **Digitální obsah:** Jedná se o produkty v digitální (elektronické) podobě. Mohou to být e-booky (elektronické knihy), videa (zpravidla záznamy webinářů a videa, která jsou součástí on-line kurzů), on-line kurzy, on-line kluby.

3. **Konzultace:** Jedná se o konzultace poskytované dálkově (telefonicky nebo on-line s využitím některé z komunikačních platforem jako např. ZOOM, Whatsapp, Gogle Meet) nebo v rámci osobního setkání.

4. **Vzdělávací akce:** Může jít o on-line vzdělávací akce s živým vysíláním (webinář) anebo o živé „offline“ akce (seminář, konference, workshop).

5. **Služby:** Takto v dalším textu souhrnně označujeme Konzultace a Vzdělávací akce.

6. **Produkt:** Pokud ve VOP píšeme o Produktu, Produktech, myslíme tím souhrnně Digitální obsah i Služby. Pokud se některá ustanovení týkají jen Digitálního obsahu nebo jen Služeb (nebo i jen některých z nich), používáme samostatné označení pro ten z Produktů, kterého se ustanovení týká.

#### 7. **Poskytovatel:**

Je fyzická osoba, která poskytuje Digitální obsah nabízený na Webu. Poskytovatelem je:

**Lucie Birulová**

IČ: 08571341

Sídlo: Okrová 281, 547 01 Náchod

E-mail: ucto@luciebirulova.cz

Telefon: +420 723 237 148

Poskytovatel je zapsaný v živnostenském rejstříku. Úřadem příslušným dle § 71 odst. 2 živnostenského zákona je Městský úřad Náchod

Adresa pro doručování je shodná s adresou sídla. Na uvedeném e-mailu jsme Vám k dispozici pro běžnou komunikaci i pro případné vyřizování podnětů a reklamací.

Pokud je v textu VOP uvedeno „My“, „Nás“, „Naše“ apod., myslí se tím vždy Poskytovatel.

8. **Klient:** Klientem je každý, kdo má zájem o uzavření anebo přímo uzavře s Poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb anebo Smlouvu o poskytování digitálního obsahu. Klientem může být jak spotřebitel, tak podnikatel nebo nepodnikající právnická osoba (například spolek).

Pokud je v textu VOP uvedeno „Vy“, „Vás“, „Vaše“ apod., myslí se tím vždy Klient.

9. **Spotřebitel:** Spotřebitelem se podle platných právních předpisů rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání. Pokud jste fyzická osoba a do objednávky uvedete IČO, prohlašujete tím, že Smlouvu uzavíráte jako podnikatel, a ne jako spotřebitel. Dopad to má především na možnost odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodů a na nároky z odpovědnosti za vady a vyřizování reklamací.

10 **Účastník/Smluvní strana:** Klient i Poskytovatel jsou Účastníky Smlouvy, jsou její Smluvní stranou.

**11. Smlouva o poskytování digitálního obsahu:** Jde o smlouvu, kterou spolu uzavíráme. Je to nový smluvní typ (od 6.1.2023) a používá se pro prodej a poskytování Digitálního obsahu.

**12. Smlouva o poskytování služeb:** Tuto smlouvu spolu uzavíráme pro poskytování Služeb, ať již jde o on-line nebo offline poskytované služby.

**13. Smlouva:** Pokud je v dalším textu používán pojem „Smlouva“, myslí se tím jak Smlouva o poskytování služeb, tak Smlouva o poskytování digitálního obsahu, případně smlouvy obsahující oba tyto typy (tzv. smíšená smlouva). Pokud se některá ustanovení VOP týkají jen jednoho z těchto dvou typů smluv, uvádíme tuto jednu konkrétní smlouvu. Proces uzavírání Smlouvy prostřednictvím webového rozhraní je popsán podrobně v těchto VOP v čl. III. Smlouva je uzavírána v českém jazyce, archivovaná v elektronické podobě a není přístupná třetím osobám. Smlouva je tvořena objednávkou (vyplněným objednávkovým formulářem), a jejím přijetím ze strany Poskytovatele a těmito VOP. O uzavření Smlouvy Vám zašleme e-mailem písemné potvrzení.

**14. Smlouva uzavřená distančním způsobem:** Jedná se o Smlouvu, která je uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, tj. je uzavřena, aniž bychom se museli osobně potkat, neboť k jejímu uzavření využíváme Web a e-mail. Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení) si jako Klient hradíte sami a neliší se od běžné sazby účtované Vaším operátorem, resp. poskytovatelem internetového připojení. Učiněním objednávky výslovně souhlasíte s použitím prostředků komunikace na dálku.

**15. Spotřebitelská smlouva:** Je to Smlouva, ve které jako Klient vystupuje spotřebitel. Spotřebitel má v mnoha případech výhodnější postavení než ostatní Klienti. Pokud se některé právo týká pouze Spotřebitele, je to v těchto VOP výslovně uvedeno (tj. místo „Klient“ je uvedeno „Spotřebitel“).

**16. Závaznost VOP:** V závěru objednávkového formuláře, ještě před odesláním objednávky, dáváte svůj souhlas s VOP zaškrtnutím příslušného políčka. Tím se VOP stávají součástí Smlouvy a jsou jak pro nás, tak pro Vás závazné.

**17. Rozhodné právní předpisy:** Jsou to platné právní předpisy, které se použijí na Smlouvu a vztah mezi námi z této smlouvy vzniklý. Jedná se zejména [zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník](#) ve znění pozdějších právních předpisů (dále též jen „NOZ“) a v případech, kdy je Klientem spotřebitel, je to i [zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele](#) ve znění pozdějších

právních předpisů. Pokud je v tomto textu na konkrétní §§ právních předpisů odkazováno, můžete si kliknutím zobrazit přímo jejich aktuální znění.

## **II. SDĚLENÍ PRO SPOTŘEBITELE PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY**

Jedná se o shrnutí informací dle § 1820 NOZ, které máme uvedené na Webu a podle NOZ jsme povinni Vám je poskytnout i v textové podobě (a za tu se pro tyto účely pouhé uvedení na Webu nepovažuje).

1. Údaje o hlavních vlastnostech Produktů jsou vždy uvedené přímo v popisu daného Produktu na Webu. Kliknutím na jednotlivé položky, resp. prodejní stránky jednotlivých Produktů se Vám zobrazí podrobný popis, včetně například možnosti nebo nemožnosti pořídit Produkt na splátky. U on-line kurzů a vzdělávacích akcí je rovněž uvedeno, pro koho jsou nebo nejsou vhodné, kdy a jakým způsobem probíhají, jak dlouho trvají, zda on-line kurz začíná v konkrétní den pro všechny účastníky anebo je přístupný kdykoli po zaplacení, zda je ke kurzu nebo vzdělávací akci (a po jakou dobu) podpůrná skupina na Facebooku, případně na jiné platformě, jaké jsou poskytované bonusy apod. Věnujte proto, prosím, popisu Produktu svoji pozornost a v případě nejasností nás kontaktujte ještě před objednáním Produktu.

2. Údaje o Naší totožnosti, adresa sídla, telefonní číslo a adresu pro doručování elektronické pošty jsme již uvedli výše, v čl. I. odst. 4 VOP.

3. Cena Produktů je vždy uvedená v jejich popisu. Jde o cenu konečnou. V rekapitulaci objednávky v objednávkovém formuláři je uvedena celková cena za všechny objednané Produkty (pokud je možné do jedné objednávky zahrnout více Produktů).

4. Produkty lze hradit klasickým bankovním převodem.

5. Produkty budou dodány ve lhůtě uvedené v popisu na Webu. Tedy u digitálního obsahu do 3 dnů od zaplacení ceny. U on-line kurzů jsou přístupové údaje podle typu on-line kurzu (zda jde o společný hromadný start anebo lze do on-line kurzu vstoupit kdykoli v průběhu roku po zaplacení kupní ceny) poskytnuty buď do 3 dnů od zaplacení ceny nebo v předem stanovený den zahájení on-line kurzu. U služeb jde o dodání v předem stanoveném anebo dohodnutém termínu.

6. Spotřebitel výslovně souhlasí, aby Poskytovatel poskytl Digitální obsah dle Smlouvy o poskytování digitálního obsahu již před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy a vzdává se práva na odstoupení od Smlouvy v zákonné lhůtě okamžikem dodání tohoto obsahu. Od Smlouvy o poskytování služeb – konzultací může Spotřebitel odstoupit do 14 dní od jejího

uzavření, pokud již v této lhůtě nebylo na základě jeho výslovné žádosti plnění poskytnuto. Pokud jde o smlouvu o poskytování služeb – vzdělávacích akcí – nelze odstoupit. Jde totiž o smlouvu o využití volného času a my dle této smlouvy plníme k určitému konkrétnímu datu. Můžete-li od konkrétní Smlouvy odstoupit, k odstoupení lze využít vzorový formulář, který tvoří přílohu VOP a je uveden na jejich poslední straně anebo odstoupit jakoukoli jinou formou tak, aby bylo zřejmé, od jaké Smlouvy Spotřebitel odstupuje a jakého Produktu se odstoupení týká. Podrobnosti k možnosti odstoupení najdete v čl. VII. VOP.

7. Spotřebitel má právo reklamovat vadný Produkt a tím uplatnit svá práva z vadného plnění. Podrobnosti jsou uvedeny v čl. VIII. VOP.

8. Údaje o funkčnosti, kompatibilitě a interoperabilitě podle § 1811 odst. 2 písm. h) a i) NOZ: Digitální obsah vyžaduje k plné funkčnosti, abyste měli k dispozici hardwarové a softwarové vybavení umožňující otevřít a pracovat s dokumenty ve formátu pdf. Pro stažení e-booku z webové stránky je potřeba mít k dispozici i funkční připojení k internetu a zpravidla i stažené aktualizace prohlížeče nebo programu, ve kterém e-book budete otevírat. Neodpovídáme za nedostupnost obsahu v případě nefunkčnosti či pomalé rychlosti Vašeho internetového připojení nebo neprovedených aktualizací. Může se stát, že je obsah krátkodobě dočasně nedostupný v případě údržby dat nebo výpadků serveru. U on-line kurzů Vám zašleme příslušný odkaz na Youtube playlist, kde je kurz nahrán. K přehrání obsahu je dle charakteru jednotlivých materiálů (soubory v .PDF, .DOC, .DOCX, videa, audio) nutné mít funkční připojení a aktualizovaný software a prohlížeč pro zobrazení/přehrání obsahu. Neodpovídáme za nedostupnost obsahu v případě nefunkčnosti či pomalé rychlosti Vašeho internetového připojení nebo neprovedených aktualizací nebo krátkodobé nedostupnosti v případě údržby dat nebo výpadků serveru.

9. Vyřizování stížností, orgány dohledu a státního dozoru: Máte-li k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či naší činnosti nějakou stížnost, kontaktujte nás prosím na e-mailu [ucto@luciebirulova.cz](mailto:ucto@luciebirulova.cz) Podnikáme na základě živnostenského oprávnění, proto kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad. Dohled nad dodržováním předpisů o ochraně spotřebitelů provádí především Česká obchodní inspekce. Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů dozoruje Úřad pro ochranu osobních údajů. I na tyto orgány se můžete obrátit se svými stížnostmi.

10. Mimosoudní vyřizování sporů spotřebitelů: Pokud mezi Poskytovatelem a Spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má Spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní

inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení sporů jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce: [www.coi.cz](http://www.coi.cz), [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz), e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz). Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **III. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY**

1. Objednávání Produktů probíhá pouze přes Web, a to konkrétně vyplněním a odesláním objednávkového formuláře. Věnujte prosím popisu Produktů svoji pozornost a v případě, že budete mít nejasnosti, neváhejte nás ještě před objednáním kontaktovat s Vašimi doplňujícími dotazy.

2. Prezentace Produktů uvedená na Webu je informativního charakteru. Jako Poskytovatel nejsme povinni uzavřít Smlouvu.

3. V objednávkovém formuláři jako Klient vyplníte jméno, příjmení nebo firmu, popř. IČ, DIČ, informace o objednávaném Produktu (kliknutím na vybranou položku, například konkrétní online program, případně konkrétní variantu Produktu, je-li jich nabízeno více), fakturační adresu, e-mail (na něj Vám zašleme potvrzení přijetí objednávky a slouží i pro další komunikaci týkající se objednávky, telefonní kontakt a vyberete způsob úhrady. Pokud máme povolený zjednodušený formulář, může být část těchto údajů nepovinná a vyplňovat je proto nemusíte. Před odesláním objednávky máte možnost zadané údaje zkontrolovat a případně ještě opravit. Objednávku odešlete kliknutím na objednávací tlačítko pod objednávkou. Tím se současně zavazujete k platbě za objednané Produkty. Odesláním objednávky je Smlouva uzavřena.

4. O přijetí e-mailu s Vaší objednávkou Vás budeme informovat e-mailem zaslaným na Váš e-mail vyplněný při objednávce. Součástí tohoto e-mailu je i text těchto VOP, potvrzení o uzavření smlouvy a faktura.

5. Pokud už dojde k uzavření Smlouvy, jakékoli změny uzavřené Smlouvy jsou možné jen na základě dohody mezi námi, případně můžete od Smlouvy odstoupit, pokud to zákon nebo tyto VOP umožňují.

6. V pochybnostech Vás můžeme kontaktovat za účelem ověření pravosti objednávky a nepodaří-li se pravost objednávky ověřit, takovou objednávkou se nadále nezabýváme.

7. Objednávat Produkty na Webu je možné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu Upozorňujeme, že výjimečně může dojít k dočasné nedostupnosti Webu v důsledku nutné údržby Webu anebo

v důsledku okolností, za které neodpovídáme, jako jsou výpadky připojení k internetové síti apod.

#### **IV. CENA PRODUKTŮ A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

1. **Cena Produktů:** Cena je uvedena přímo u každého Produktu v jeho popisu na Webu. Nejsme plátce daně z přidané hodnoty. Cena je platná po celou dobu, kdy je na Webu uvedena.

2. **Sjednaná cena a případné chyby v uvedené ceně:** Sjednanou cenou je cena uvedená u Produktu v okamžiku odeslání Vaší objednávky. Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny na Webu (tím je myšlen především překlep, chyba při zadávání ceny) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání Smlouvy, pak nejsme povinni Vám za takovou zjevně chybnou cenu Produkt dodat, a to ani v případě, že došlo k uzavření Smlouvy. V případě, že by již došlo z Vaší strany i k úhradě této zjevně chybné ceny, jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit a uhrazenou částku Vám v tom případě vrátíme.

3. **Dodání Produktu až po zaplacení:** Není-li mezi námi výslovně ujednáno jinak, jsme povinni Vám Produkt dodat až po úplném zaplacení sjednané ceny. Výjimkou je zejména prodej Produktu s možností uhradit cenu ve splátkách – tato možnost je vždy uvedena, včetně podmínek, na prodejní stránce Produktu i níže v odst. 6 tohoto článku VOP.

#### **4. Možnosti úhrady ceny:**

- Bezhotovostně (klasickým) bankovním převodem na náš bankovní účet: pokyny k platbě, v podobě faktury, obdržíte v e-mailu potvrzujícím přijetí objednávky. Při platbě, prosím, nezapomeňte uvést příslušný variabilní symbol, aby mohla být platba rychle spárována a Produkty co nejdříve dodány.

5. **Splatnost ceny:** Cena je splatná do 7 dní od uzavření Smlouvy, není-li v popisu Produktu uvedeno jinak. Datum splatnosti je uvedené na faktuře. V případě úhrady klasickým bankovním převodem je cena zaplacená v okamžiku, kdy je příslušná částka připsána na náš bankovní účet.

6. **Platba ceny ve splátkách:** Cenu některých Produktů je možné uhradit ve dvou nebo více splátkách. Tato informace, včetně toho, zda je možno uhradit ve 2 nebo i více splátkách, je uvedena přímo na prodejní stránce konkrétního Produktu. Chcete-li využít možnost platby na splátky, vyberete si tuto možnost přímo v objednávkovém formuláři. Produkt (přístupové údaje k němu) jsme povinni dodat až po zaplacení první splátky. Další splátku je nutné uhradit v době její splatnosti, jinak jsme oprávněni Vám pozastavit i bez dalšího upozornění přístup k Produktu. Tím ovšem není dotčena Vaše povinnost další splátku (splátky) uhradit. Přístup bude znovu umožněn až po úhradě dané další splátky. V případě prodlení s platbou jakékoli

splátky delším než 10 dní jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být písemné a zaslané e-mailem na kontakt uvedený v objednávce nebo později Klientem sdělený anebo zaslané dopisem na adresu Klienta uvedenou v objednávce nebo později Klientem sdělenou pro účely doručování písemností.

## **V. DODACÍ PODMÍNKY:**

### **V.A. DIGITÁLNÍ OBSAH:**

1. **Možnosti dodání:** Při koupi e-booku nebo online kurzu bude Digitální obsah ve formátu pdf., odkazu nebo obdobném dodán po zaplacení kupní ceny na e-mail uvedený v objednávce, a to jako příloha e-mailové zprávy nebo zasláním odkazu, na kterém je obsah možno stáhnout či otevřít.

2. **Dodací lhůta:** E-book a on-line kurz bude dodán do 3 dnů poté, kdy bude platba připsána na náš bankovní účet. Výjimkou jsou on-line kurzy s hromadným startem v určitý předem stanovený den. U těchto on-line kurzů budou přístupové údaje zaslány zpravidla až v den zahájení on-line kurzu (samozřejmě za předpokladu, že v tu dobu již byla cena anebo u splátkového prodeje 1. splátka řádně uhrazena).

3. **Náklady na dopravu (přepravné):** U Digitálního obsahu tyto náklady nevznikají.

### **V.B. DODACÍ A STORNO PODMÍNKY VZDĚLÁVACÍCH AKCÍ:**

1. **Způsob dodání:** Vzdělávací akce bude dodána dle podmínek uvedených v popisu akce na Webu nebo individuálně sjednaných. Klient má právo absolvovat Vzdělávací akci za podmínky řádné úhrady celé ceny za Vzdělávací akci. Jsme oprávněni změnit jednostranně podmínky Vzdělávací akce např. čas jednotlivých lekcí, místo konání v rámci stejné obce/města, přičemž jsme povinni o tom Klienta vyrozumět. Závazky mezi námi tím nejsou dotčeny, odpovídáme za to, že změnou podmínek nebude dotčen účel akce. Vzdělávací akce se uskuteční pouze v případě, že si ji objedná a uhradí minimální počet zájemců stanovený Poskytovatelem. Vyhrazuje si právo zrušení Vzdělávací akce při nízkém zájmu či zásahu vyšší moci. V takovém případě všechny přihlášené účastníky včas informujeme. Vracení zaplacené ceny je řešeno níže, v odst. 5. (storno)

2. **Možnost účasti náhradníka (u offline Vzdělávacích akcí):** Na Vzdělávací akci je možné na místo Klienta vyslat náhradníka v případě, že se z vážných důvodů nemůže Klient zúčastnit, a je-li to vzhledem k obsahu akce přípustné a možné.



**3. Vzdělávací materiály a informace:** Veškeré informace a jakékoliv písemné podklady, materiály, skripta, zvukové záznamy a nosiče, doporučení, techniky, údaje osobního charakteru a další metody předávané lektorem vedoucí akci jsou určeny pouze pro účely konkrétní vzdělávací akce a osobní potřebu jednotlivých Klientů. Není dovoleno je bez vědomí a písemného souhlasu lektora vedoucího akci jakkoliv sdělovat a předávat dál třetím osobám, upravovat, rozšiřovat a kopírovat je v celém či částečném rozsahu, používat k jakýmkoliv komerčním účelům či jinde publikovat. Klient, Poskytovatel a lektor vedoucí akci berou tímto na vědomí, že veškeré informace, které o sobě vzájemně účastníci i lektor při studiu získají, jsou pokládány za velmi důvěrné a citlivé a s jako takovými budou s nimi nakládat.

**4. Odpovědnost v průběhu Vzdělávací akce:** Klient je v celém průběhu Vzdělávací akce za sebe, svá rozhodnutí a své jednání vůči sobě i ostatním zcela odpovědný.

**5. Storno podmínky:** V případě, že by Vzdělávací akce byla zrušena z důvodů na naší straně a Vy jako Klient jste již cenu hradili, obdržíte do 14 dnů ode dne, kdy bude rozhodnuto o zrušení akce, zpět celou zaplacenou částku, pokud se výslovně nedohodneme na použití platby na náhradní akci dle Vašeho výběru či na jiném řešení. Nebude-li dohodnuto jinak, bude Vám platba vrácena stejným způsobem, jako byla přijata. Jako Klient jste oprávněni svoji účast na vzdělávací akci zrušit. V případě že jste již uhradili cenu školení, a zrušíte účast nejpozději 96 hodin před zahájením Vzdělávací akce, Vám bude vrácena celá zaplacená cena snižená o storno poplatek ve výši 50 % z částky vzdělávací akce. V případě zrušení účasti v době kratší, je cena nevratná.

## **V.C. DODACÍ PODMÍNKY KONZULTACÍ:**

**1. Způsob dodání:** Konzultace budou dodány dle podmínek uvedených v jejich popisu na Webu nebo individuálně sjednaných. Při poskytování konzultací se řídíme platnými právními předpisy a poskytujeme je s maximální pečlivostí a s využitím nejnovějších poznatků, naší (lektorů) odbornosti a s ohledem na veškeré údaje Vámi sdělené, jež mají význam pro jejich řádné poskytování. Termín, resp. jednotlivé termíny poskytnutí konzultace budou vždy mezi námi dohodnuty buď písemně nebo mailem nebo telefonicky. Termíny se zásadně sjednávají na pracovní dny, na dobu od 9 do 19 hodin. Zavazujeme se Vám navrhnout aspoň 2 možné termíny v době do 3 týdnů od uzavření smlouvy, pokud již nebude naše kapacita plně vyčerpána. V případě, že Vám nemůžeme nabídnout termín v této lhůtě, jste oprávněni od Smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být učiněno písemně a zasláno mailem nebo poštou nejpozději do 14 dnů od uzavření smlouvy. V případě, že se bez závažného důvodu a omluvy nedostavíte na sjednaný termín konzultace nebo opakovaně neposkytnete potřebnou

součinnost, jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit. Jste-li Spotřebitel, pak v době pro odstoupení od Smlouvy (14 dnů od uzavření Smlouvy) započneme s plněním pouze na Vaši výslovnou žádost.

**2. Poskytování informací:** Akceptací těchto VOP se zavazujete sdělit Nám veškeré údaje, jež mají význam pro řádné poskytnutí Konzultace, tyto údaje poskytnout pravdivé, úplné a nezkrácené a neprodleně Nám kdykoli po dobu trvání smlouvy sdělit, že došlo ke změnám těchto údajů a sdělit nové údaje, je-li to k řádnému poskytnutí Konzultací potřebné. Veškeré údaje sdělené při poskytování Konzultací nebo v souvislosti s nimi jsou považované za důvěrné a zavazujeme se o nich zachovávat mlčenlivost. Je-li to s ohledem na charakter poskytované konzultace vhodné nebo stanovené zákonem, jsme oprávněni od Vás požadovat poskytnutí potřebných údajů v písemné formě opatřené Vaším podpisem.

## **VI. ÚDAJE O FUNKČNOSTI, KOMPATIBILITĚ A INTEROPERABILITĚ DIGITÁLNÍHO OBSAHU A JEHO AKTUALIZACÍCH, UŽIVATELSKÝ ÚČET, AUTORSKÁ PRÁVA**

1. Pokud jste si zakoupili e-book, pak tento Digitální obsah zasíláme pouze Vám jako Klientovi, na Váš e-mail, případně zpřístupněním adresy webové stránky, kde je obsah umístěn. Digitální obsah vyžaduje k plné funkčnosti, abyste měli k dispozici hardwarové a softwarové vybavení umožňující otevřít a pracovat s dokumenty ve formátu pdf. Pro stažení e-booku z webové stránky je potřeba mít k dispozici i funkční připojení k internetu a zpravidla i stažené aktualizace prohlížeče nebo programu, ve kterém e-book budete otevírat. Neodpovídáme za nedostupnost obsahu v případě nefunkčnosti či pomalé rychlosti Vašeho internetového připojení nebo neprovedených aktualizací. Může se stát, že je obsah krátkodobě dočasně nedostupný v případě údržby dat nebo výpadků serveru. U on-line kurzů Vám zasíláme odkaz na soukromý-neveřejný playlist na platformě Youtube. K přehrání jeho obsahu je dle charakteru jednotlivých materiálů (pdf, videa, audio) rovněž nutné mít funkční připojení a aktualizovaný software a prohlížeč pro zobrazení/přehrání obsahu. Ani v tomto případě pak neodpovídáme za nedostupnost obsahu v případě nefunkčnosti či pomalé rychlosti Vašeho internetového připojení nebo neprovedených aktualizací nebo krátkodobé nedostupnosti v případě údržby dat nebo výpadků serveru.

2. Digitální obsah Vám poskytujeme, jde-li o e-book, jako jednorázové plnění, jde-li o on-line kurz, pak na dobu 2 let od jeho zpřístupnění. Po dobu, na kterou je Digitální obsah poskytován, budete mít rovněž přístup ke všem jeho aktualizacím, které po tu dobu budou provedeny. Tedy

vždy přístup k nejaktuálnější verzi daného on-line kurzu. U e-booku Vám zašleme jeho nejaktuálnější verzi existující v době uzavření Smlouvy.

3. Produkty jsou vytvořeny s využitím znalostí, zkušeností a roků praxe naší praxe. Jedná se o návody a doporučení a záleží jen na Vás, jak je v praxi použijete a jakou péči a úsilí budete věnovat uvádění těchto informací do praxe. Proto nemůžeme odpovídat za to, jakých konkrétních výsledků na základě Produktů sami dosáhnete a jaké konkrétní kroky podniknete. Výslovně upozorňujeme i na to, že úspěch závisí nejen na znalostech získaných prostřednictvím našich Produktů, ale i na dalších faktorech, včetně Vašich schopností, Vaší výchozí situace.

#### **DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ – POKROČILOST ÚČASTNÍKŮ KURZŮ/PROGRAMŮ:**

Některé on-line kurzy vyžadují pro účast pokročilost účastníka a nejsou vhodné jako úvodní nebo pro „začátečníky“. Tato skutečnost je uvedena přímo v popisu daného Produktu a velmi Vás žádáme, abyste toto doporučení respektovali. V opačném případě pro Vás může být účast bez očekávaného efektu nebo dokonce kontraproduktivní.

4. **Autorská práva:** Veškeré naše Produkty jsou chráněny autorským právem a není možné je ani jejich obsah bez našeho předchozího výslovného písemného souhlasu dále šířit nebo umožnit jeho užití dalším osobám. Výjimkou jsou pouze případy, kdy tak stanoví přímo zákon nebo přímo použitelný předpis (nařízení) Evropské unie. Porušení autorských práv je postižitelné nejen podle autorského zákona, ale může jít i o trestný čin. Pokud jde o Digitální obsah, pak k němu poskytujeme Klientovi licenci k jejich užívání pro vlastní potřebu na dobu neurčitou, počínaje jejich doručením po řádné úhradě celé kupní ceny anebo řádné úhrady první sjednané splátky kupní ceny. U Digitálního obsahu s cenou hrazenou na splátky, je licence poskytována pouze na dobu, kdy jsou uhrazeny jednotlivé splátky. Po úhradě celé ceny je pak licence poskytnutá na dobu neurčitou. Dojde-li k porušení autorských práv nebo k odstoupení od Smlouvy, poskytnutá licence se okamžikem takového porušení či účinností odstoupení ruší, neujednáme-li výslovně písemně jinak. Licence neopravňuje Klienta k poskytování Digitálního obsahu dalším osobám, jeho dalšímu šíření anebo využívání pro výdělečné účely formou výuky/předávání získaných informací a postupů za úplaty dalším osobám. Pokud byste chtěli použít citace z našich Produktů, nad rámec tzv. zákonné licence, kontaktujte nás předem a domluvíme spolu možnosti takového použití.

## VII. Odstoupení od Smlouvy

### 1. Případy, kdy jako Spotřebitel nemůžete od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů u dodání Digitálního obsahu:

Jako Klient nemáte právo na odstoupení od Smlouvy v zákonné lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy o digitálním obsahu. Tohoto práva se vzdáváte okamžikem dodání tohoto obsahu.

### 2. Případy, kdy jako Spotřebitel můžete od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů u dodání Konzultací:

Je-li předmětem Smlouvy poskytnutí konzultace, pak pokud na základě Vaší výslovné žádosti jako Spotřebitele učiněné v textové podobě započneme s plněním ve 14denní lhůtě pro odstoupení od Smlouvy stanovené v § 1829 odst. 1 NOZ a Konzultace bude v této lhůtě poskytnuta, pak v takovém případě nemáte právo od Smlouvy bez uvedení důvodů ve 14denní lhůtě odstoupit (§ 1837 písm. a) NOZ). Pokud by ve 14denní lhůtě pro odstoupení od Smlouvy byla splněna jen část plnění (konzultací) a od Smlouvy jste odstoupili, bude Vám vrácena jen poměrná část sjednané ceny, resp. jste povinni uhradit poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy.

### 3. Případy, kdy jako Spotřebitel nemůžete od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů u Vzdělávacích akcí:

Odstoupit od Smlouvy nelze ani v případě, že jde o smlouvu o využití volného času, pokud je Poskytovatelem toto plnění poskytováno v určeném termínu (§ 1837 písm. j) NOZ). Za smlouvu o využití volného času je považována i Smlouva o poskytnutí služeb – vzdělávacích akcí, pokud splňuje podmínku využití volného času Klienta i poskytnutí v termínu předem určeném (a právě proto jsou výše řešeny podmínky storna účasti).

### 4. Postup při odstoupení od Smlouvy bez uvedení důvodu:

Jsou-li splněny podmínky pro možnost odstoupit od Smlouvy, je nutné abyste ve 14denní lhůtě uvedené v tomto článku v odst. 1 odeslali odstoupení e-mailem nebo poštou na naši adresu nebo jiným zřejmým způsobem odstoupili (např. i zasláním SMS zprávy). Odstoupení můžete napsat (provést) úplně neformálně (ovšem musí být zřejmé, od jaké Smlouvy odstupujete, případně jakého Produktu se týká, pokud by se netýkalo veškerých současně zakoupených Produktů) anebo můžete vyplnit a poslat připravený formulář, který je uveden na poslední straně těchto VOP i na Webu. V případě použití vzorového formuláře Vám bez zbytečného odkladu potvrdíme jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat.

K odstoupení, prosím, připojte kopii dokladu o platbě, fakturu nebo jiný doklad či důkaz k prokázání, že se jedná o Produkty u nás zakoupené ve lhůtě 14 dnů před odstoupením od Smlouvy. Výrazně tím urychlíte vyřízení celé záležitosti. Samotné nepředložení těchto dokladů

ovšem nebrání vyřízení Vašeho odstoupení od Smlouvy. Připojte, prosím, i údaj o volbě způsobu vrácení peněz, pokud je nechcete vrátit stejným způsobem, jako jste platbu hradili.

**5. Vrácení peněz:** Nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy Vám vrátíme peníze, které jsme od Vás přijali jako platbu za Produkty. Peníze Vám vrátíme stejným způsobem, jakým jste Nám je uhradili, leda byste souhlasili s jiným způsobem platby, se kterým by pro Vás nebyly spojeny další náklady.

**6. Nesplnění podmínek pro odstoupení od Smlouvy bez udání důvodů:** Pokud by v konkrétním případě došlo k tomu, že by Klient odstupoval od Smlouvy s odkazem na možnost odstoupit bez udání důvodů, ale přitom by některá z podmínek splněná nebyla, Klienta o této nemožnosti bez odkladu vyrozumíme. Peníze v takovém případě Klientovi vrátit nemůžeme.

#### **7. Odstoupení od Smlouvy v ostatních případech, zrušení Smlouvy:**

V případě, že by z Vaší strany nedošlo k úhradě celé ceny ani do 10 dnů po její splatnosti anebo u Vzdělávacích akcí nejpozději před zahájením akce, Smlouva se uplynutím této lhůty ruší. V případě, že jsme od Vás před tím obdrželi částečnou platbu na cenu, vrátíme Vám ji do 14 dnů od zrušení Smlouvy, nebude-li mezi námi výslovně dohodnuto jinak. Ujednání tohoto odstavce se netýká Produktů, u kterých jste si zvolili platbu ceny ve splátkách.

Jak Vy jako Klient, tak My jako Poskytovatel jsme dále oprávněni odstoupit od Smlouvy v případech stanovených zákonem nebo uvedených v těchto VOP.

V případě odstoupení od Smlouvy, kterou byl koupen Digitální obsah, jsme okamžikem účinnosti odstoupení vždy oprávněni i bez předchozího upozornění pozastavit nebo zrušit přístup do Vašeho uživatelského účtu a k zakoupenému Digitálnímu obsahu, kterého se odstoupení týká. Jste pak povinni se zdržet dalšího užívání Digitálního obsahu.

#### **8. Vrácení dárku poskytnutého k uhrazené objednávce:**

Je-li vám společně s Produktem poskytnut dárek, je darovací smlouva mezi námi uzavřená s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od Smlouvy z Vaší strany bez uvedení důvodů, pozbývá darovací smlouva účinnost a jste povinni Nám poskytnutý dárek nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy vrátit.

## VIII. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. **Důležité paragrafy, podle kterých se při reklamaci postupuje:** Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními i předpisy. Jde zejména o ustanovení [§ 1914 až 1925](#). U Digitálního obsahu pak ustanovení [§ 2389a až 2389f](#) a pro Spotřebitele i [§ 2389g až 2389s](#).

2. **Vady, za které neseme odpovědnost u Digitálního obsahu:** Jako Poskytovatel Vám odpovídáme za to, že Digitální obsah – e-book při zpřístupnění nemá vady. U Digitálního obsahu – on-line kurzů odpovídáme za to, že nemá vady při zpřístupnění a ani po dobu, kdy jej poté poskytujeme (tj. „**doba trvání závazku**“). Pokud jde o Spotřebitele, pak Digitální obsah má vady zejména, pokud neodpovídá ustanovení § 2389i NOZ. Spotřebiteli odpovídáme za vady, které se projeví u e-booku do 2 let od jeho zpřístupnění, u on-line kurzu v době trvání závazku. V případě, že se vada projeví do 12 měsíců od zpřístupnění, má se za to, že Digitální obsah byl vadný již při zpřístupnění. Jako Spotřebitel můžete vadu, za kterou odpovídáme, reklamovat (uplatnit práva z vadného plnění) v obecné 3 leté promlčecí lhůtě. Ostatní Klienti musí vadu reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co ji mohli při dostatečné péči zjistit.

3. Projeví-li se vada Digitálního obsahu – on-line kurzů za trvání závazku (po dobu, kdy má být pro Vás k dispozici), je na Nás, abychom prokázali, že Digitální obsah je poskytován bez vad. Prokážeme-li, že vadu způsobilo nevyhovující technické nebo programové vybavení nebo síťové připojení pro přístup či užívání Digitálního obsahu nezbytné pro řádné fungování Digitálního obsahu (dále jen „**digitální prostředí Klienta**“), ačkoli byl Klient na jeho potřebu před uzavřením smlouvy jasně a srozumitelně upozorněn, ustanovení 1. věty tohoto odstavce se nepoužije. K ověření, zda se vada vyskytla v důsledku nevyhovujícího digitálního prostředí Klienta, jste povinni Nám jako Klient poskytnout nezbytnou součinnost v míře, kterou lze rozumně požadovat. Povinnost součinnosti je omezena pouze na technicky dostupné prostředky, které jsou pro Vás co nejméně rušivé. Odmítnete-li součinnost poskytnout, přestože jste tímto byli o této povinnosti a o důsledcích jejího porušení jasně a srozumitelně poučeni před uzavřením smlouvy (tedy v těchto VOP), ustanovení 1. věty tohoto odstavce se nepoužije.

### 4. Jaké nároky můžete v případě vady Digitálního obsahu požadovat?

- můžete požadovat odstranění vady, pokud to není nepřiměřeně nákladné anebo nemožné

V případě, že bychom vadu odmítli odstranit nebo jí neodstranili řádně nebo by se vada projevila i po odstranění nebo je vada podstatným porušením smlouvy (tj. kdybyste o takové vadě předem věděli, vůbec byste Digitální obsah nechtěli koupit) nebo by z našeho prohlášení

či chování bylo zřejmé, že vadu v přiměřené době nebo bez zbytečných obtíží pro Spotřebitele neodstraníme, pak můžete jako spotřebitel požadovat:

- přiměřenou slevu nebo
- odstoupit od Smlouvy.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou Digitálního obsahu bez vady a vadného Digitálního obsahu, který byl Klientovi poskytnut. Má-li být Digitální obsah poskytován po určitou dobu, zohlední se doba, po kterou byl poskytován vadně; Klientovi náleží sleva i v případě, že odstoupí od Smlouvy. Klient nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada Digitálního obsahu nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

**5. Vady Služeb:** V těchto případech odpovídáme za dodání Služeb v rozsahu, podobě a kvalitě mezi námi sjednané (tj. zejména odpovídají popisu na webu a vlastnostem obvyklým). V případě, že je dodána vadná služba, má Klient právo požadovat nápravu (odstranění) vady nebo slevu z ceny. V případě, že není odstranění vady možné anebo jako Poskytovatel vadu včas neodstraníme, má Klient právo požadovat slevu z ceny anebo od Smlouvy odstoupit.

## **6. Uplatnění reklamace:**

Reklamaci, prosím, uplatněte bez zbytečného odkladu. Pokud by předmětem reklamace měly být nedoručené přístupové údaje k Digitálnímu obsahu, prosím, zkontrolujte nejprve složky „hromadná pošta“ nebo spam. Uplatnit reklamaci lze i zasláním prosté zprávy e-mailem, ze které je patrné kdo, co a z jakého důvodu reklamuje a jak navrhuje reklamaci vyřídit. Uvítáme, pokud k reklamaci přiložíte i fakturu či jiný doklad o koupi, popis reklamované závady a návrh řešení reklamace. Je-li to možné a účelné pro prokázání reklamované vady, připojte k reklamaci i fotodokumentaci (printscreen obrazovky), případně jiný dokument nebo důkazní prostředek.

Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, v krajních případech nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se výslovně nedohodneme na delší lhůtě. O uplatnění a vyřízení reklamace Vám poskytneme písemné potvrzení. Je-li předmětem reklamace Digitální obsah, reklamaci vyřídíme v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu a účelu, pro nějž je Spotřebitel požadoval. Jste-li Spotřebitel, pak Vás budeme v 30denní lhůtě (resp. u Digitálního obsahu v přiměřené době) i informovat o vyřízení reklamace, a to na kontaktní e-mail uvedený v potvrzení o převzetí reklamace. Leda byste nám poté sdělili pro účely této informace jiný kontaktní e-mail. V potvrzení o vyřízení reklamace pro Spotřebitele v souladu se zákonem na ochranu spotřebitele uvedeme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

## **7. Vrácení zaplacené ceny a poskytnutí slevy při uznané reklamaci:**

Uznáme-li reklamaci jako oprávněnou a výsledkem má být sleva z již zaplacené ceny nebo vrácení zaplacené ceny, bude vrácení provedeno stejným způsobem, jako jste hradili cenu, a to nejpozději do 14 dnů od uplatnění reklamace, jde-li o reklamaci Spotřebitele uplatněnou na poskytnutí Digitálního obsahu.

## **IX. SPOTŘEBITELSKÉ RECENZE**

1. Na Webu, prodejních stránkách, na našich profilech na sociálních sítích i v mailové a obdobné komunikaci se Spotřebiteli zveřejňujeme reference na naše Produkty. Tyto reference jsou vždy referencemi našich Klientů a jsou zveřejněné s jejich souhlasem. Před zveřejněním reference vždy ověřujeme, že jde o osobu, která si Produkt u nás zakoupila, a to kontrolou údajů v účetnictví (na zaplacených fakturách). Případně jde o reference, které jsme obdrželi od našich Klientů v rámci vyplnění zpětné vazby – dotazníku zaslaného Klientovi po dodání Produktu, resp. u on-line kurzu po jeho skončení. Dotazník je zasíláný přímo na kontaktní mail uvedený v databázi Klientů a je tak zajištěno, že taková reference pochází od Klienta.

## **X. ZÁVAZNOST A STORNO POPLATEK PŘI SJEDNÁNÍ OSOBNÍCH KONZULTACÍ**

1. Uzavřením objednávky osobní konzultace zákazník potvrzuje svůj závazek dostavit se na sjednanou schůzku ve stanoveném termínu. V případě, že zákazník nemůže na schůzku dorazit, je povinen se omluvit alespoň jeden den předem. Pokud k omluvě nedojde včas nebo se zákazník na sjednanou schůzku nedostaví, vyhrazujeme si právo účtovat storno poplatek ve výši 50 % z hodinové sazby konzultace (1.520,- Kč), což činí částku 760 Kč.

## **XI. ZÁVĚREM**

1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Poskytovatele a Klienta ze smlouvy vyplývajících.
2. Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem.
3. Tyto VOP jsou účinné od 15.10.2023
4. VOP jsme oprávněni jednostranně měnit. Rozhodující je však vždy závazné to znění, které bylo účinné v době uzavření Smlouvy.



---

## VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY SPOTŘEBITELEM

(Vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy dle § 1837 občanského zákoníku; podrobnosti najdete v článku VI. našich všeobecných obchodních podmínek. Odstoupení musí být odesláno nejpozději poslední den 14denní lhůty. Toto odstoupení může učinit pouze spotřebitel a pouze v případě, že je pro dané produkty a služby odstoupení možné.)

### Oznámení o odstoupení od smlouvy

Adresát: Lucie Birulová  
IČ: 08571341  
Sídlo: Okrová 281, 547 01 Náchod  
E-mail: ucto@luciebirulova.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu těchto služeb/produktů:

Datum objednání (uzavření smlouvy):

Číslo objednávky (dobrovolné, ale umožní nám rychleji objednávku dohledat):

Moje jméno a příjmení:

Moje adresa:

Peníze mi vraťte na bankovní účet vedený u .....banky, číslo účtu:

Datum:

Podpis (pouze pokud je formulář zasílán v listinné podobě):