

## **OBCHODNÍ PODMÍNKY**

pro poskytování digitálního obsahu, zasílání fyzických produktů

Milí klienti, níže naleznete obchodní podmínky, které jsou v platnosti pro poskytování produktů v digitální podobě (digitálního obsahu), a to online kurzů, webinářů, elektronických knih, nebo jiných produktů s digitálním obsahem, k němuž dochází přes webové rozhraní /web [www.dadafrenclova.cz](http://www.dadafrenclova.cz) a zasílání fyzických produktů, které si na mém webu sami objednáte.

### **I. ZKRATKY A POJMY**

Tyto zkratky a pojmy, které jsou v těchto obchodních podmínkách uváděny s velkým počátečním písmenem, znamenají toto:

#### **1. OP**

Tyto Obchodní podmínky.

#### **2. POSKYTOVATEL (PRODÁVAJÍCÍ)**

Dagmar Frenclová, Proboštovský sad 215/21, Proboštov 417 12  
zapsaná v živnostenském rejstříku, IČ: 60232196,

e-mail: [podpora@dadafrenclova.cz](mailto:podpora@dadafrenclova.cz), tel. : +420 602 965 998

#### **3. UŽIVATEL**

Je ten, kdo se mnou jako Poskytovatelem, Prodávajícím uzavře ohledně Produktu Smlouvu. Uživatelé může být podnikatel nebo spotřebitel.

#### **4. SPOTŘEBITEL**

Fyzická osoba, která při uzavírání Smlouvy se mnou jedná mimo rámec své případné podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. Pokud do objednávky Produktu uvedete své IČO, budu mít za to, že Smlouvu uzavíráte jako Podnikatel a ne jako Spotřebitel.

#### **5. SMLOUVA**

Smlouva o poskytování digitálního obsahu, která je uzavírána mezi mnou jako Poskytovatelem a Vámi jako Uživatelem a jejímž obsahem je má povinnost zpřístupnit Vám Produkt k užívání pro Vaši vlastní potřebu a Vaše povinnost zaplatit mi Cenu nebo poskytnout mi své osobní údaje. Smlouvu tvoří Vaše Objednávka, mé potvrzení Objednávky a tyto OP. Je uzavírána v českém jazyce, archivuji ji v elektronické podobě a Vám jako Uživateli není přístupná.

#### **6. PRODUKT**

Online kurz (průvodce), webinář, elektronická kniha, check list, audionahrávka, nebo jiný produkt s digitálním obsahem, který je předmětem Smlouvy. Produkt může být buď úplatný (kdy Cena představuje moji odměnu za zpřístupnění), nebo bezúplatný – zdarma (kdy namísto Ceny mi poskytujete své osobní údaje). Produktem může být i fyzický produkt, který je předmětem Smlouvy uzavírané přes Webové rozhraní.

#### **7. OBJEDNÁVKA**

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

#### **8. CENA**

Moje odměna za zpřístupnění, nebo fyzické odeslání Vámi vybraného Produktu, uvedená v odeslaném objednávkovém formuláři. Platí se v korunách českých, případně v Eurech.

## 9. WEBOVÉ ROZHRANÍ/WEB

www.dadafrenclova.cz

## 10. OZ

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

## II. ODPOVĚDNOST

Všechny Produkty jsou vytvořeny s využitím mých znalostí a zkušeností. Jedná se o návody a doporučení a záleží jen na Vás, jak je v praxi využijete. Nepřebírám tedy zodpovědnost za to, jakých výsledků na základě Produktů ve svém konkrétním případě dosáhnete. U produktů, jsou pečlivě popsány informace tak, jak je výrobce uvádí, ve svých materiálech. Osobní zkušenosti, které sdílím, jsou pravdivé a jsou popisovány na základě našich zkušeností.

## III. INFORMACE NA WEBU

1. Jakékoli hodnocení Produktů nebo mě jako Poskytovatele (recenze), které je uvedeno na Webu, pochází od osoby, které byl digitální obsah Produktu skutečně zpřístupněn. Jako Poskytovatel mám přehled o uživatelích, kterým byly jednotlivé Produkty zpřístupněny i o svých klientech, a v případě pochybností nahlédnu do své evidence potvrzených objednávek nebo přehledu svých klientů, zda dané osobě, která mi recenzi poskytla, byl Produkt skutečně zpřístupněn. Tímto způsobem je důvěryhodnost recenzí ověřována. Recenze mohou být doručeny pomocí e-mailu, Fb komentářů, Fb messengerem, vždy je tak potvrzeno povolení s jejich uveřejněním.

Na Webu nemusí být uvedeny všechny recenze, které jsou mi poskytnuty, ale vybírám ty, které jsou nejrelevantnější vzhledem k nabízenému produktu či službě pro lepší představu potenciálních klientů k danému produktu či službě.

2. U každého Produktu je na Webu uveden jeho popis, co zahrnuje, jaká je jeho cena, kdy a na jak dlouho bude zpřístupněn apod. Tyto popisy Produktů jsou informativního charakteru a nepředstavují návrh na uzavření smlouvy, ustanovení § 1732 odst. 2 OZ se tak nepoužije.

## IV. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Jako Uživatel objednáváte Produkt přes Webové rozhraní odesláním řádně vyplněného elektronického objednávkového formuláře (Objednávka). Objednávka obsahuje základní informace k Produktu (název, kdy a na jak dlouho Vám bude zpřístupněn, co je jeho součástí apod.) a jeho celkovou Cenu. U fyzických produktů obsah, způsob zacházení, skladování, dávkování a spousta dalšího včetně příbalových letáčků u každého produktu.

2. Před odesláním objednávkového formuláře můžete zkontrolovat a změnit vyplněné údaje. Jako Poskytovatel se spoléhám na pravdivost, správnost a úplnost údajů uvedených v Objednávce a nenesu odpovědnost za nepravdivé, nesprávné či neúplné údaje. Stisknutím tlačítka „Objednávka zavazující k platbě“ (u Produktů zdarma stisknutím tlačítka „Přihlásit se zdarma“) je Vámi vyplněný objednávkový formulář odeslán a tím jste učinili závaznou objednávku Produktu, resp. návrh na uzavření Smlouvy. V formulářích je podmínka uvést telefonní číslo, které je důležité např. při komunikaci s přepravními službami jako např. Zásilkovna atd.

3. Přijetí Objednávky Vám potvrdím zasláním e-mailu na Vaši elektronickou adresu, která je v ní uvedena. Přílohou tohoto potvrzujícího e-mailu je shrnutí Vaší Objednávky a tyto OP ve formátu pdf nebo obdobném. Doručení tohoto potvrzujícího e-mailu, v němž je uveden i Váš případný výslovný souhlas se započítám plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy (viz níže v těchto OP –

„Odstoupení od smlouvy“), je Smlouva uzavřena a tento e-mail představuje současně potvrzení o jejím uzavření.

## **V. CENA PRODUKTŮ A ZPŮSOB PLATBY**

### **CENA PRODUKTŮ**

1. Na Webu je u jednotlivých Produktů uvedena jejich aktuální cena, která je platná po celou dobu, kdy je uvedena. V případě, že Produkt nabízím za sníženou cenu, je spolu s touto cenou uvedeno i do jaké doby snížená cena platí. Ceny jsou konečné a jsou s DPH (mimo mých digitálních produktů, ty jsou bez DPH).
2. Pokud by v době mezi odesláním Vaší objednávky a jejím potvrzením z mé strany došlo ke změně ceny Produktu uvedené na Webu, platí Cena uvedená v odeslaném objednávkovém formuláři, nedojde-li mezi námi k jiné dohodě.
3. Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny na Webu (např. překlep) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání Smlouvy, nejsem povinna Vám za takovou zjevně chybnou cenu Produkt zpřístupnit, a to ani tehdy, došlo-li k potvrzení přijetí Vaší objednávky. V takovém případě jsem oprávněna odstoupit od Smlouvy.
4. Vámi objednaný Produkt jsem povinna Vám zpřístupnit až po úplném zaplacení Ceny, není-li mezi námi výslovně dohodnuto jinak.

### **ZPŮSOB PLATBY**

5. Cenu je možné uhradit následujícími způsoby:
    - a) bezhotovostně bankovním převodem na můj účet,
    - b) bezhotovostně platebními kartami VISA, VISA Electron, Maestro, MasterCard,
    - c) online bankovním převodem,
    - d) rychlým převodem.
  6. V případě platební metody uvedené pod písmenem a) obdržíte platební údaje v e-mailu potvrzujícím přijetí Vaší objednávky. Při platbě se, prosím, ujistěte, že jste uvedli variabilní symbol, aby platba mohla být spárována a Produkt co nejdříve zpřístupněn.
  7. Platební metody uvedené pod písmeny b) a c) jsou napojeny na platební bránu společnosti ComGate Payments, a. s., IČ: 27924505 (<https://www.comgate.cz/cz/platebni-brana>), která poskytuje zabezpečenou technologii přijímání platebních karet a online bankovních převodů. Čísla platebních karet, kreditních karet a hesla k elektronickému bankovníctví zadáváte pomocí zabezpečeného a důvěryhodného kanálu společnosti ComGate Payments, a. s., a ze strany této společnosti mi nejsou předávány. Svůj dotaz k těmto platebním metodám můžete směřovat přímo na společnost ComGate Payments, a.s., Gočárova třída 1754/48b, Hradec Králové, e-mail: [platby-podpora@comgate.cz](mailto:platby-podpora@comgate.cz), tel: +420 228 224 267.
- Případně na platební bránu společnosti ThePay a.s. IČ: 28135261 (<https://www.thepay.eu/cs/pdf-verze/>) Masarykovo náměstí 102/65, 586 01 Jihlava, kontaktní údaje: +420 565 554 910 nebo na e-mailové adrese [podpora@thepay.cz](mailto:podpora@thepay.cz).

Tato brána poskytuje zabezpečenou technologii přijímání platebních karet a online bankovních převodů. Čísla platebních karet, kreditních karet a hesla k elektronickému bankovníctví zadáváte pomocí zabezpečeného a důvěryhodného kanálu společnosti ThePay, a. s., a ze strany této

společnosti mi nejsou předávány. Svůj dotaz k těmto platebním metodám můžete směřovat přímo na společnost TheyPay na emailové adrese [podpora@thepay.cz](mailto:podpora@thepay.cz), nebo na tel. +420 565 554 910.

8. Na Webu mohou být uvedeny nebo mezi námi výslovně dohodnuty případné jiné způsoby platby (např. splátky). Cena se platí v českých korunách, popř. v Eurech, pokud je to uvedeno.

#### Splátky

Prodej na splátky je umožněn pro nákup online 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 emailovou adresu po uhrazení a připsání první splátky na účet prodávajícího.

Přístup k online 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 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.

#### SPLATNOST CENY

9. V případě bezhotovostního bankovního převodu (platební metoda uvedená pod písmenem a) výše) je Cena splatná do 7 dnů od potvrzení přijetí Vaší objednávky (tedy od uzavření Smlouvy). Datum splatnosti je uvedeno v pokynech k platbě. Cena je zaplacená v okamžiku připsání příslušné částky na můj bankovní účet.

10. V případě online platby kartou nebo rychlým bankovním převodem (platební metody uvedené pod písmeny b) a c) výše) je Cena splatná bezprostředně po uzavření Smlouvy.

11. Cenu není možné platit formou splátkového kalendáře, není-li na Webu u příslušného Produktu výslovně uvedeno jinak.

12. Po přijetí platby Vám vystavím a na Váš e-mail zašlu příslušný doklad, resp. fakturu.

#### DORUČENÍ

##### DORUČENÍ ZBOŽÍ

Fyzický produkt Vám bude doručen nejpozději do 30 dní způsobem dle Vaší volby, přičemž můžete vybírat z variant uvedených na formuláři, kde provádíte objednávku. Podrobnější údaje najdete v oddílu zpřístupnění fyzického produktu zde v těchto OP.

Zboží je možné doručit pouze v rámci České republiky a Slovenska.

Osobní odběr na výdejních místech společnosti Zásilkovna.

## DORUČENÍ ONLINE PRODUKTU

Online produkt se doručuje online cestou.

## VI. ZPŘÍSTUPNĚNÍ DIGITÁLNÍHO OBSAHU PRODUKTŮ

### ZPŮSOB ZPŘÍSTUPNĚNÍ DIGITÁLNÍHO OBSAHU

1. Digitální obsah elektronické knihy, check listů apod. Vám bude ve formátu pdf nebo obdobném zpřístupněn po zaplacení Ceny zasláním na Vaši elektronickou adresu uvedenou v objednávkovém formuláři jako příloha e-mailu nebo jako odkaz, na kterém je možné digitální obsah stáhnout nebo otevřít.
2. Digitální obsah webináře, audio nahrávky Vám bude zpřístupněn po zaplacení Ceny zasláním odkazu na Vaši elektronickou adresu uvedenou v objednávkovém formuláři, na kterém je možné digitální obsah stáhnout nebo otevřít.
3. Digitální obsah webináře, audio nahrávky Vám bude zpřístupněn po zaplacení Ceny zasláním odkazu na Vaši elektronickou adresu uvedenou v objednávkovém formuláři, na kterém je možné digitální obsah stáhnout nebo otevřít.
4. Týká-li se Smlouva online kurzu, bude Vám po zaplacení Ceny zřízen uživatelský účet – vstup do členské sekce na Webu. Digitální obsah Vám bude zpřístupněn zasláním přístupových údajů k Vašemu uživatelskému účtu na Vaši elektronickou adresu uvedenou v objednávkovém formuláři.
5. Digitální obsah může být zpřístupněn pro všechny přihlášené ve stejný den. V takovém případě Vám bude po zaplacení Ceny zpřístupněn v předem ohlášenou dobu.
6. Je-li to s ohledem na návaznost obsahu online kurzu efektivní, budou Vám jednotlivé lekce (moduly) zpřístupňovány postupně podle předem ohlášeného harmonogramu.
7. Online kurz, průvodce může fungovat i tak, že Vám jednotlivé lekce (moduly) ve formě videí nebo textů budou podle zveřejněného harmonogramu zasílány na Váš e-mail, případně Vám na e-mail budou zasílány odkazy k jejich stažení či otevření. V takovém případě Vám bude digitální obsah zpřístupněn zasláním příslušného e-mailu.

### DÉLKA PŘÍSTUPNOSTI DIGITÁLNÍHO OBSAHU

8. Digitální obsah online kurzů, který je zpřístupněn zasláním přístupových údajů k uživatelskému účtu, Vám bude přístupný 1 rok ode dne zaslání těchto přístupových údajů, není-li u konkrétního Produktu uvedeno jinak.

### AKTUALIZACE DIGITÁLNÍHO OBSAHU

9. Digitální obsah Produktu Vám bude zpřístupněn v nejnovější verzi dostupné v době uzavření Smlouvy, která Vám nebude aktualizována.
10. Jako Uživatel berete na vědomí a výslovně souhlasíte s tím, že po zpřístupnění digitálního obsahu Vám nebudou poskytovat jeho aktualizace. Pokud je poskytování aktualizací digitálního obsahu součástí Produktu, je tato skutečnost u konkrétního Produktu výslovně uvedena, včetně garantované doby a způsobu poskytování aktualizací.

### ČAS ZPŘÍSTUPNĚNÍ DIGITÁLNÍHO OBSAHU

11. V případě, že Cenu Produktu platíte bankovním převodem na můj účet, bude Vám digitální obsah zpřístupněn do 3 pracovních dnů od připsání Ceny na můj bankovní účet. V případě online platby kartou nebo rychlým bankovním převodem Vám bude digitální obsah zpřístupněn obratem pro provedení platby. Výjimkou je pouze výše uvedená situace, kdy je digitální obsah zpřístupněn pro všechny přihlášené ve stejný den.

#### FUNKČNOST DIGITÁLNÍHO OBSAHU

12. Digitální obsah vyžaduje k plné funkčnosti, abyste měli k dispozici hardwarové a softwarové vybavení umožňující otevřít a pracovat s dokumenty ve formátu docx a pdf, přehrávání video a audio souborů, dále připojení k síti internet s dostatečnou rychlostí připojení a funkční e-mailovou schránku udržovanou ve stavu schopném přijímat zprávy.

13. Za propojení digitálního obsahu Produktu s Vaším digitálním prostředím nesete odpovědnosti Vy jako Uživatel.

#### ZPŘÍSTUPNĚNÍ FYZICKÝCH PRODUKTŮ

Bude provedeno v co nejkratší možné době, po kompletním zaplacení produktu včetně poštovného. (nejpozdější termín je 30 dní.) V době svátků, vánoc se samozřejmě dodací lhůta může oproti běžné dodací lhůtě prodloužit. V době, kdy nebude možné fyzický produkt objednat (čerpání dovolené apod. bude informace vypsána na webových stránkách).

Dopravu fyzických produktů si zvolíte sami a výběr bude uveden u produktů, při objednávce, způsob dopravy se může rozšiřovat o další dopravce, vše bude vždy uvedeno u každého produktu.

Vždy se budu snažit odeslat vaše zboží co nejdříve, jen je nutné počítat i s tím, že může být prostoj u dopravce. Budu vždy vybírat nejlepší možné varianty tak, abych vám uživatelům/spotřebitelům zajistila rychlý, bezpečný a pohodlný prodej i dopravu až k vám.

#### VII. OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV

Digitální obsah Produktu zpřístupňuji pouze Vám, jako Uživateli. Digitální obsah je produktem duševního vlastnictví, jehož autorem jsem já jako Poskytovatel. Digitální obsah Produktů je tedy chráněn autorským právem a není možné jej bez mého předchozího výslovného písemného souhlasu dále šířit nebo umožnit jeho užití dalším osobám. V případě porušení autorských práv jsem oprávněna Vám digitální obsah Produktu znepřístupnit. Porušení autorských práv je dále postižitelné podle autorského zákona, a může se jednat i o trestný čin.

#### VIII. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Obecně platí, že pokud je smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (internetový obchod), má uživatel, který je spotřebitelem, dle § 1829 OZ právo od smlouvy bez udání důvodu odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Objednáním a zaplacením Produktu výslovně souhlasíte s tím, že Vám jeho digitální obsah bude zpřístupněn bezprostředně, resp. do 3 pracovních dnů po zaplacení Ceny (viz čl. V odst. 10 OP). Pokud Vám takto bude digitální obsah zpřístupněn během 14 dní od uzavření Smlouvy, pak podle § 1837 písm. l) OZ nemáte právo na odstoupení od Smlouvy bez udání důvodu a vrácení peněz.

2. V případě, že Vám digitální obsah Produktu nebude během 14 dní od uzavření Smlouvy zpřístupněn a jste-li Spotřebitelem, pak během této 14denní lhůty máte právo od Smlouvy i bez udání důvodu odstoupit. Lhůta je zachována, pokud mi v jejím průběhu oznámení o odstoupení odešlete. Pro odstoupení můžete využít formulář uvedený pod těmito OP. Odstoupit od Smlouvy můžete zasláním vyplněného formuláře, nebo jiného textu obdobného znění, na některou z mých kontaktních adres uvedených v čl. I odst. 2 těchto OP (e-mail, datová schránka nebo adresa mého sídla), případně jakýmkoli jednoznačným prohlášením, které vůči mně učiníte. Obratem po obdržení oznámení o odstoupení od Smlouvy Vám potvrdím jeho přijetí. Cena Vám pak bude vrácena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, a to na stejný účet, ze kterého byla zaplacená. Jiným způsobem Vám Cena může být vrácena jen tehdy, pokud s tím budete souhlasit a pokud Vám tím nevzniknou další náklady. Případné náklady spojené s odstoupením od Smlouvy (např. poštovné) nesete ze zákona Vy.

3. Jako Uživatel můžete od Smlouvy odstoupit i v dalších případech stanovených zákonem nebo Smlouvou. Jako Poskytovatel jsem oprávněna od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení Vašich povinností ze Smlouvy, zejména v případě, kdy by došlo k neoprávněným zásahům na Webu, porušení autorských práv a v dalších případech stanovených zákonem. V případě odstoupení od Smlouvy jsem oprávněna Vám okamžitě digitální obsah Produktu znepřístupnit a požadovat náhradu škody, pokud mi z porušení Vašich povinností vznikla.

4. Odstoupí-li od smlouvy spotřebitel (uživatel) zašle nebo předá Prodávajícímu na své náklady, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy zboží, které od Prodávajícího obdržel. Zboží by měl spotřebitel (uživatel) vrátit úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal. Při zaslání je nutné zboží zabalit v souladu s přepravními podmínkami přepravce.

Prodávající poskytuje kupujícímu prodlouženou lhůtu na vrácení zboží bez udání důvodu nad rámec zákonné lhůty a to v délce 1 měsíce (30 dní) od převzetí zboží zdarma.

Pro možnost využití zákonné lhůty pro odstoupení ve 14denní lhůtě je rozhodné dodání nebo odeslání zboží k vrácení nebo oznámení vůle zboží vrátit v uvedeném termínu. Pokud se rozhodnete odstoupit od kupní smlouvy a vrátit zboží v uvedené lhůtě, vždy nás kontaktujte telefonicky nebo emailem, nejlépe vyplněním a zasláním uvedeného formuláře níže.

Spotřebitel (uživatel) odpovídá Prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu Prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky, jež od Kupujícího obdržel a to způsobem, kterým je od Kupujícího přijal nebo jiným způsobem, na kterém se s Kupujícím dohodl a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Prodávající poskytuje kupujícímu prodlouženou lhůtu na vrácení zboží bez udání důvodu nad rámec zákonné lhůty a to v délce 1 měsíce (30 dní) od převzetí zboží zdarma.

Prodávající však není povinen vrátit spotřebiteli kupní cenu dříve, než spotřebitel předá Kupujícímu předmětné zboží nebo v případě zpětného doručení přes dopravce (nežli vrácený produkt reálně fyzicky dorazí zpět k prodávajícímu, kvůli kontrole a stavu v jakém byl kupujícím odeslán).

Spotřebitel nemusí uvádět důvod, pro který od smlouvy ve 14denní lhůtě odstupuje.

Prodávající poskytuje kupujícímu prodlouženou lhůtu na vrácení zboží bez udání důvodu nad rámec zákonné lhůty a to v délce 1 měsíce (30 dní) od převzetí zboží zdarma.

Je-li vrácené zboží poškozeno porušením povinností Kupujícího, je prodávající oprávněn vůči kupujícímu uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a započíst jej proti nároku Kupujícího na vrácení kupní ceny.

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty; v případě plnění za úplaty, pouze pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy poučil spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy, o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,

„Prodávající výslovně doporučuje vracet zboží v původním obalu, a to z důvodu lepší identifikace, manipulace a zabezpečení.“

Kupující může odstoupit od smlouvy v zákonné lhůtě toliko za předpokladu, že dané zboží vrátí v zapečetěném obalu, a to v souladu s § 1837 písm. g) z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

4. Jako Poskytovatel mám právo odstoupit od Smlouvy také z důvodu nenaplnění minimální kapacity přihlášených uživatelů nebo z jiných vážných důvodů. V takovém případě Vám bude Cena vrácena do 7 dnů od odstoupení od Smlouvy, nedohodneme-li se výslovně na použití platby na jiný Produkt dle Vašeho výběru. Cena Vám bude vrácena na stejný účet, ze kterého byla zaplacená, nedohodneme-li se výslovně jinak.

5. Pokud by z Vaší strany nedošlo k úhradě Ceny ani ve lhůtě 10 dnů po splatnosti, Smlouva se uplynutím této lhůty ruší automaticky, bez nutnosti odstoupení.

6. Je-li Vám společně s Produktem poskytnut jako dárek bonus, je darovací smlouva mezi námi uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od Smlouvy, pozbývá darovací smlouva účinnosti. V důsledku toho jsem oprávněna Vám okamžitě zrušit přístup k bonusu, případně máte povinnost mi bonus bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátit. Veškeré bonusy jsou zpřístupněny spolu se zpřístupněním Produktem, ale nemusí být zpřístupněny všechny najednou, vše je podrobně vysláno u každého produktu.

## **IX. REKLAMACE**

1. Po zpřístupnění Produktem si, prosím, co nejdříve zkontrolujte funkčnost a dostupnost jeho digitálního obsahu a zjistíte-li nedostatky nebo vady, kontaktujte mě, prosím, abych mohla vše napravit.

2. Pokud Vám nebyl Produkt zpřístupněn v čase uvedeném v čl. V odst. 10 těchto OP, zkontrolujte, prosím, ve Vašem e-mailu nejprve složky „hromadné“ nebo „spam“. Pokud ani tam Produkt nebo přístupové údaje nenaleznete, kontaktujte mě, prosím, abych mohla provést nápravu.

3. V případě, že Produkt není ve shodě se Smlouvou, máte práva z vadného plnění v souladu s příslušnými ustanoveními OZ.

4. Práva z vadného plnění Vám nenáleží v případě vad způsobených nesprávným užíváním nebo uložením Produktem. Rovněž neodpovídám za nedostupnost nebo jiné vady digitálního obsahu v případě, že Vaše vybavení nesplňuje podmínky uvedené v čl. VI odst. 12 těchto OP. Může se stát, že je obsah krátkodobě dočasně nedostupný v případě údržby dat nebo výpadků serveru. Web může být aktualizován bez předchozího upozornění.

5. Práva z vadného plnění (reklamací) můžete u mě uplatnit prostřednictvím kontaktů uvedených v čl. I odst. 2 těchto OP (e-mailem, datovou schránkou nebo na adresu mého sídla).

6. Reklamační může být také provedena v případě, že vám nedorazí zboží, fyzický produkt které jste si objednali, nebo že bude po cestě dopravcem nějak poničeno. Vždy doporučuji si zkontrolovat přebírané zboží, zda je nepoškozené a v původním obalu, který nejeví žádné známky poničení. Pokud by tomu tak nebylo (většina balíčků je distribuována přes výdejní boxy), okamžitě prosím kontaktujte email [podpora@dadafrenclova.cz](mailto:podpora@dadafrenclova.cz), tel +420 602 965 998, ať to vše rychle vyřešíme a dáme do pořádku.

V případě, že vám bude připadat krabička, obálka poničená prosím nafotťte stav, abychom to mohli reklamovat u dopravce a vyhnuli se zbytečným dohadům i prostožům.

V případě využití reklamací na email prosím uveďte číslo objednávky, faktury, o jaký problém se jedná a co požadujete, přiložte pořízenou fotodokumentaci. Budu jednat v souladu s obchodními podmínkami.

Reklamační formulář najdete úplně na konci těchto OP.

Poštovné vynaložené na vrácení zboží platí uživatel/spotřebitel a není nijak nárokováno u prodejce/podnikatele.

Vždy jedním tak, abych svým klientům vyšla maximálně vstříc a dodala jim, co si objednají, záleží mi na tom, aby byli spokojeni a opakovaně se vraceli.

## **X. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

1. Máte-li k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či méj činnosti nějakou stížnost, kontaktujte mě, prosím, na některé z kontaktních adres uvedených v čl. I odst. 2 těchto OP.

### **Mimosoudní řešení sporů**

1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní 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 možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

2. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

3. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele."

## **XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tyto OP jsou zveřejněny na Webu. Odesláním vyplněného objednávkového formuláře stvrzujete, že Vám je obsah OP znám a že s ním souhlasíte. Jste-li Spotřebitel, tyto OP Vám rovněž zašlu jako přílohu e-mailu potvrzujícího Vaši Objednávku.

2. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Poskytovatele a Uživatele, které ze Smlouvy vyplývají.
3. Smluvní vztah mezi mnou jako Poskytovatelem a Vámi jako Uživatelé se řídí předpisy OZ č. 89/2912 Sb. a jste-li Spotřebitel, pak i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
4. Podmínky zpracování osobních údajů naleznete zde a jsou zveřejněny na Webu.
6. Tyto OP jsem oprávněna v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit. Pro Vás jako Uživatele však vždy platí text obchodních podmínek účinný v okamžiku odeslání objednávky.
7. Tyto OP jsou platné od 6. 1. 2023.

---

### FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Adresát: Dagmar Frenclová  
Probošovský sad 215/21, 417 12 Proboštov, Česká republika  
podpora@dadafrenclova.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží(\*)/o poskytnutí těchto služeb(\*):

Datum objednání/datum obdržení:

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

Číslo bankovního účtu pro vrácení peněz:

Podpis spotřebitele (\*):  
(pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

Datum:

(\*) Nehodící se škrtněte

---

### REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete reklamovat zboží)

Adresát: Dagmar Frenclová  
Probošovský sad 215/21, 417 12 Proboštov, Česká republika  
podpora@dadafrenclova.cz

Oznamuji, že tímto reklamuji zboží(\*), z důvodu:

Datum objednání/datum obdržení:

Jméno a příjmení spotřebitele, uživatele:

Adresa spotřebitele, uživatele:

Číslo bankovního účtu pro vrácení peněz:

Podpis spotřebitele, uživatele (\*):

(pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

Datum:

(\*) Nehodící se škrtněte