

Obchodní podmínky portálu www.opravdovyvztah.cz

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto obchodní podmínky v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, upravují vzájemná práva a povinnosti v souvislosti s nákupem našeho zboží, digitálního obsahu nebo služeb digitálního obsahu a uzavřením odpovídající kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služby prostřednictvím našeho internetového obchodu.
- 1.2. Internetový obchod provozujeme online na webové stránce umístěné na internetové adrese www.opravdovyvztah.cz.

Naše údaje jsou:

Opravdový vztah s.r.o.

IČO: 098 49 548

DIČ: CZ09849548 (jsme plátcí DPH)

se sídlem Vojtěšská 211/6, Nové Město, 110 00 Praha 1

zapsaná v obch. rejstříku Městského soudu v Praze, sp. zn C 342657

Telefon: +420 724 53 53 99

Web: www.opravdovyvztah.cz

E-mail: dotazy@opravdovyvztah.cz

- 1.3. Tyto obchodní podmínky se vztahují na smlouvy uzavírané se spotřebiteli. Na právnické osoby nebo fyzické osoby jednající při uzavírání smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti se tyto obchodní podmínky nevztahují.
- 1.4. Tyto obchodní podmínky mohou být měněny a doplňovány. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
- 1.5. Použité zkratky:

Prodávající. Prodávajícím se rozumí naše společnost Opravdový vztah s.r.o.

Kupující. Kupujícím se rozumí osoba, která uzavírá nebo uzavřela smlouvu.

Smlouva. Smlouvou se rozumí smlouva uzavíraná mezi kupujícím a prodávajícím. Může se jednat o kupní smlouvu v případě nákupu zboží či digitálního obsahu, případně smlouvu o poskytování služby ve formě vzdělávacího kurzu.

Webová stránka. Webovou stránkou se rozumí web na adrese www.opravdovyvztah.cz.

Občanský zákoník. Občanským zákoníkem se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Zákon o ochraně spotřebitele. Zákonem o ochraně spotřebitele se rozumí zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Spotřebitel. Spotřebitel se rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s kupujícím nebo s ním jinak jedná.

2. Specifikace prodáváného zboží a poskytovaných služeb

- 2.1. Prodávající prostřednictvím svého internetového obchodu nabízí k prodeji řadu zboží a služeb zejména na téma rozvoje osobnosti a zlepšování mezilidských vztahů. Zboží lze zakoupit ve fyzické podobě (knihy atd.) nebo ve formě digitálního obsahu (e-knihy, audionahrávky, digitální kurzy apod.). Služby lze zakoupit ve formě osobních vzdělávacích kurzů s mentorem (koučinku).
- 2.2. Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o nabízeném zboží a službách, a to včetně uvedení cen. Ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Ceny nejsou přizpůsobovány osobě kupujícího na základě automatizovaného rozhodování. Možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek není tímto ustanovením dotčena.
- 2.3. Pro postup uzavření smlouvy ohledně koupě zboží a služeb (kromě služeb ve formě koučinku) se použijí ustanovení 3. článku těchto obchodních podmínek. Pro postup uzavření smlouvy ohledně koupě služeb ve formě koučinku se použijí ustanovení 4. článku těchto obchodních podmínek.
- 2.4. Veškerá prezentace zboží a služeb umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží nebo služby. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
- 2.5. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smluv (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory apod.) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

3. Postup uzavření smlouvy týkající se zboží či služeb

- 3.1. Spotřebitel, který má zájem o koupi zboží nebo služby tak může učinit prostřednictvím objednávky ve webovém obchodu na adrese www.opravdovvztah.cz/super-veci/. Ve webovém rozhraní obchodu je možné zboží nebo služby vkládat do virtuálního košíku a objednávku libovolně měnit a upravovat.
- 3.2. Za účelem dokončení objednávky je nutné kliknout na tlačítko „Přejít k pokladně“, vyplnit identifikační a doručovací údaje, zvolit způsob dopravy a platební metodu. Před odesláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky uvedl a opravovat tak chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky.
- 3.3. Objednávku kupující dokončí kliknutím na tlačítko „Objednat a zaplatit“. Je-li předmětem objednávky koupě digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, kupující dokončením objednávky a úhradou kupní ceny souhlasí s tím, aby mu byl digitální obsah dodán před uplynutím zákonné 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy, přičemž dodáním digitálního obsahu jeho právo na odstoupení od smlouvy zaniká poté, kdy prodávající započal s plněním ve smyslu § 1837 písm. l) občanského zákoníku a bodu 6.3. písm. b) těchto obchodních podmínek.

- 3.4. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky tuto objednávku kupujícímu potvrdí e-mailovou zprávou zasílanou na e-mailovou adresu kupujícího uvedenou v objednávce. Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením potvrzení o přijetí objednávky.
- 3.5. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky). Prodávající je oprávněn, zejména v případě, kdy kupující dodatečně nepotvrdí svou objednávku, požadovat uhrazení celé kupní ceny před odesláním zboží kupujícímu. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.

4. Postup uzavření smlouvy týkající se vzdělávacích kurzů (koučinku).

- 4.1. Kupující, který má zájem o zakoupení a absolvování kteréhokoliv vzdělávacího kurzu (koučinku) nabízeného prodávajícím prostřednictvím webových stránek, vyplní volně přístupný nezávazný poptávkový formulář nacházející se na webových stránkách prodávajícího.
- 4.2. Po kliknutí na tlačítko „*Požádat o nezávaznou schůzku*“ bude kupující kontaktován prodávajícím za účelem sjednání termínu osobní bezplatné schůzky, na které mu prodávající vysvětlí podmínky nabízených kurzů, jejich obsah a zodpoví případné dotazy. Kupující se následně bude moci rozhodnout, zda některý z kurzů absolvuje či nikoliv.
- 4.3. Jestliže se kupující v rámci osobní bezplatné schůzky rozhodne vzdělávací kurz zakoupit, tento svůj zájem potvrdí prodávajícímu, čímž dojde k uzavření smlouvy v ústní formě. Prodávající následně kupujícímu doručí fakturu k úhradě ceny kurzu společně s aktuálním zněním těchto obchodních podmínek.
- 4.4. Kupující provedením úhrady ceny kurzu souhlasí se započítáním plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy dle odst. 6.1. obchodních podmínek a bere na vědomí, že udělením souhlasu a poskytnutím plnění zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy dle odst. 6.3. písm. a) obchodních podmínek.

5. Cena zboží, služeb, platební a dodací podmínky

- 5.1. Ceny zboží a služeb včetně platebních podmínek jsou vždy uvedeny na webových stránkách prodávajícího.
- 5.2. V případě, kdy prodávající nabízí dopravu zboží zdarma, je předpokladem vzniku práva na bezplatnou dopravu zboží nákup zboží v minimální hodnotě uvedené na webových stránkách prodávajícího.
- 5.3. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícími v objednávce, je kupující povinen zboží při dodání převzít. V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v

objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

- 5.4. Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít. Tímto nejsou dotčena práva kupujícího z odpovědnosti za vady zboží a další práva kupujícího vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
- 5.5. Digitální obsah bude kupujícímu zpřístupněn bez zbytečného odkladu po uhrazení kupní ceny, a to zpravidla zasláním odkazu ke stažení elektronického souboru v běžném elektronickém formátu (.doc, .PDF apod.) na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce. Kupující bude vždy informován o způsobu zpřístupnění digitálního obsahu na webové stránce prodávajícího.

6. Právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy

- 6.1. Spotřebitel může odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě čtrnácti dnů. Není-li dále stanoveno jinak, končí lhůta uplynutím čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy.
- 6.2. Je-li předmětem závazku poskytnutí digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, končí lhůta pro odstoupení od smlouvy uplynutím čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy.
- 6.3. Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku nelze mimo jiné odstoupit od smlouvy:
 - a) o poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty; v případě plnění za úplatu, 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;
 - b) o dodání digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, poté, co bylo započato s plněním; v případě plnění za úplatu, pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, spotřebitel byl poučen, že tím právo odstoupit od smlouvy zaniká, a prodávající mu poskytl potvrzení podle § 1824a odst. 1 a 2 nebo § 1828 odst. 3 a 4. občanského zákoníku;
 - c) o dodávce zboží vyrobeného podle požadavků kupujícího nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám;
 - d) o dodávce zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej kupující porušil, a
 - e) o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu, pokud jej kupující porušil.

- 6.4. Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 6.3 obchodních podmínek či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 a odst. 2 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů ode dne, kdy kupující nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce převezme zboží, nebo
- a) poslední kus zboží, objedná-li kupující v rámci jedné objednávky více kusů zboží, které jsou dodávány samostatně;
 - b) poslední položku nebo část dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí, nebo
 - c) první dodávku zboží, je-li ve smlouvě ujednána pravidelná dodávka zboží po ujednanou dobu.
- 6.5. Kupující může odstoupit od smlouvy jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči prodávajícímu. Kupující může pro odstoupení od smlouvy využít také vzorový formulář poskytovaný prodávajícím, jenž tvoří přílohu těchto obchodních podmínek. V případě využití vzorového formuláře prodávající potvrdí bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí.
- 6.6. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší. V takovém případě jsou si smluvní strany povinny vrátit vše, co si na základě smlouvy vzájemně poskytly.
- 6.7. V případě odstoupení od kupní smlouvy je kupující zakoupené zboží povinen zaslat nebo předat prodávajícímu zpět bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy, ledaže mu prodávající nabídl, že si zboží sám vyzvedne. Lhůta podle předchozí věty je zachována, pokud kupující odešle zboží před jejím uplynutím. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu.
- 6.8. V případě odstoupení od smlouvy vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy, a to stejným způsobem, jakým je od kupujícího přijal. Proávající může dle svého uvážení vyhovět požadavku kupujícího na vrácení peněz i jiným způsobem, jestliže o to kupující požádá. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než prodávající obdrží zboží, nebo než mu kupující prokáže, že zboží odeslal zpět (podle toho, co nastane dříve).
- 6.9. V případě odstoupení od kupní smlouvy je prodávající oprávněn jednostranně započíst nárok na náhradu škody vzniklé na zboží proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

7. Právo na výpověď smlouvy

- 7.1. Kupující má právo kdykoliv vypovědět smlouvu o zakoupené službě ve formě osobního vzdělávacího kurzu (koučinku). V takovém případě mu prodávající vrátí finanční prostředky v poměrné výši odpovídající nevyčerpané části služby (pokud například kupující zakoupil koučink v délce trvání 10 výukových hodin a kupující již absolvoval 5 výukových hodin, bude mu vráceno 50 % zaplacené ceny).

8. Práva spotřebitelů z vadného plnění v případě koupě zboží

- 8.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 a násl. občanského zákoníku a zákonem o ochraně spotřebitele.
- 8.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že věc:
 - a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
 - b) je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
 - c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
- 8.3. Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:
 - a) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
 - b) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, ledaže prodávající prokáže, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření kupní smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv;
 - c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži (nebude-li instalace realizována prodávajícím) a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat;
 - d) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením kupní smlouvy.
- 8.4. Ustanovení čl. 8.3 obchodních podmínek se nepoužije v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením kupní smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání kupní smlouvy výslovně souhlasil.
- 8.5. Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle kupní smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající.
- 8.6. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

- 8.7. Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.
- 8.8. Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí.
- 8.9. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady.
- 8.10. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s odst. 8.9. obch. podmínek;
 - b) se vada projeví opakovaně;
 - c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
 - d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
- 8.11. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
- 8.12. Prodávající je povinen přijmout reklamaci:
- a) elektronicky e-mailem na adresu: dotazy@opravdovvztah.cz;
 - b) elektronicky prostřednictvím datové schránky ID: **9uy22mh**;
 - c) telefonicky na telefonním čísle: +420 724 53 53 99;
 - d) ve svém sídle, případně kterékoliv provozovně, pokud byla či bude zřízena;
- 8.13. Prodávající je povinen kupujícímu vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
- 8.14. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Je-li předmětem závazku poskytnutí digitálního obsahu, včetně digitálního obsahu dodaného na hmotném nosiči, nebo služby digitálního obsahu, musí být reklamace vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je kupující požadoval. Po marném uplynutí uvedené lhůty může kupující od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

- 8.15. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 8.16. Kdo má právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však kupující právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

9. Práva spotřebitelů z vadného plnění v případě koupě věci s digitálními vlastnostmi, digitálního obsahu nebo služeb digitálního obsahu

- 9.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.
- 9.2. Je-li předmětem koupě věc s digitálními vlastnostmi, prodávající zabezpečí, že budou kupujícímu poskytovány ujednané aktualizace digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu.
- 9.3. Vedle ujednaných aktualizací prodávající zabezpečí, že budou kupujícímu poskytovány aktualizace, které jsou nezbytné, aby si věc po převzetí uchovala vlastnosti podle bodů 8.2. a 8.3. těchto obchodních podmínek, a že bude na jejich dostupnost upozorněn
- a) po dobu dvou let, mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, a je-li ujednáno poskytování po dobu delší dvou let, po celou tuto dobu,
 - b) po dobu, po kterou to kupující může rozumně očekávat, mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytnuty jednorázově; to se posoudí podle druhu a účelu věci, povahy digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a s přihlédnutím k okolnostem při uzavření smlouvy a povaze závazku.
- 9.4. Neprovedl-li kupující aktualizaci podle odstavce předchozího odstavce v přiměřené době, nemá práva z vady, která vznikla pouze v důsledku neprovedené aktualizace. To neplatí v případě, že kupující nebyl upozorněn na aktualizaci nebo na důsledky jejího neprovedení anebo aktualizaci neprovedl či ji provedl nesprávně v důsledku nedostatku v návodu.
- 9.5. Mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu a projeví-li se nebo vyskytne-li se vada v době podle bodu 9.3. těchto obchodních podmínek, má se za to, že jsou digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány vadně.
- 9.6. Je-li prodávající v prodlení se zpřístupněním digitálního obsahu, může kupující od smlouvy odstoupit, nesplní-li prodávající svoji povinnost bez zbytečného odkladu poté, co jej kupující vyzval k plnění nebo v dodatečné lhůtě, na níž se strany výslovně dohodly. Kupující může od smlouvy odstoupit bez dodatečné lhůty jen v případě, že je z prohlášení prodávajícího nebo z

okolností zjevné, že prodávající digitální obsah neposkytne anebo vyplývá-li z ujednání stran nebo z okolností při uzavření smlouvy, že je plnění v určeném čase nezbytné. Ustanovení § 1980 občanského zákoníku se nepoužije.

- 9.7. Prodávající zejména odpovídá kupujícímu, že digitální obsah
- a) odpovídá ujednanému popisu a rozsahu, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
 - b) je vhodný k účelu, pro který jej kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
 - c) je poskytován s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k instalaci, a s uživatelskou podporou.
- 9.8. Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností
- a) je digitální obsah vhodný k účelu, k němuž se digitální obsah tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
 - b) digitální obsah rozsahem, jakostí a dalšími výkonnostními parametry, včetně funkčnosti, kompatibility, přístupnosti, kontinuity a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem digitálního obsahu téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
 - c) je digitální obsah poskytován s příslušenstvím a pokyny k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
 - d) digitální obsah odpovídá zkušební verzi nebo náhledu, které prodávající zpřístupnil před uzavřením smlouvy.
- 9.9. Prodávající není vázán veřejným prohlášením podle bodu 9.8. písm. b) obchodních podmínek, prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o uzavření smlouvy nemohlo mít vliv.
- 9.10. Bod 9.8. obchodních podmínek se nepoužije v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost digitálního obsahu liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
- 9.11. Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávným propojením digitálního obsahu s digitálním prostředím kupujícího, které bylo podle smlouvy provedeno prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že propojení provedl kupující a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu poskytnutého prodávajícím.
- 9.12. Prodávající může vytknout vadu, která se u digitálního obsahu projeví nebo vyskytne za trvání závazku. Jde-li o jednorázové plnění, může vytknout vadu, která se na digitálním obsahu projeví

v době dvou let od zpřístupnění. Soud právo z vady přizná i v případě, že nebyla oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit.

- 9.13. Má-li digitální obsah vadu, může kupující požadovat její odstranění, ledaže je to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by digitální obsah měl bez vady.
- 9.14. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby nezpůsobil kupujícímu značné obtíže, přičemž se zohlední povaha digitálního obsahu a účel, pro který ho kupující požadoval.
- 9.15. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
 - a) prodávající vadu neodstranil podle bodu 9.14. obchodních podmínek nebo je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího,
 - b) se vada projeví i po odstranění, nebo
 - c) je vada podstatným porušením smlouvy.
- 9.16. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou digitálního obsahu bez vady a vadného digitálního obsahu, který byl kupujícímu poskytnut. Má-li být digitální obsah poskytován po určitou dobu, zohlední se doba, po kterou byl poskytován vadně; kupujícímu náleží sleva i v případě, že odstoupí od smlouvy.
- 9.17. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada digitálního obsahu jen nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
- 9.18. Ohledně místa, způsobu a vyřízení reklamace platí ustanovení 8.12. a násl. těchto obchodních podmínek.
- 9.19. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající může kupujícímu zabránit v dalším užívání digitálního obsahu, a to zejména tím, že mu digitální obsah nebo uživatelský účet znepřístupní.
- 9.20. Odstoupí-li kupující od smlouvy a byl-li mu v souvislosti s poskytováním digitálního obsahu odevzdán hmotný nosič, vydá jej prodávajícímu na jeho žádost a náklady bez zbytečného odkladu. Prodávající může o vydání hmotného nosiče požádat do čtrnácti dnů od ukončení závazku. Odstoupí-li kupující od smlouvy, zdrží se užívání digitálního obsahu, včetně jeho poskytování třetí osobě.
- 9.21. Peněžité částky, které má prodávající z důvodu vadného plnění vydat kupujícímu, vrátí prodávající na vlastní náklady bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti dnů ode dne, kdy kupující uplatnil u prodávajícího příslušné právo z vadného plnění. Použije přitom stejný způsob, jakým kupující uhradil odměnu, ledaže kupující výslovně svolí jinak a nevzniknou mu tím žádné náklady.

10. Práva spotřebitelů z vadného plnění u koupě služeb ve formě koučinku

- 10.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 a násl. občanského zákoníku a zákonem o ochraně spotřebitele.
- 10.2. Prodávající je povinen službu poskytovat v souladu se smlouvou, bez právních vad, a s vlastnostmi vymíněnými nebo obvyklými a ve střední jakosti, není-li mezi stranami ujednána jiná jakost.
- 10.3. Prodávající kupujícímu odpovídá, že služba nemá vady. Služba má vady tehdy, jestliže nebyla poskytnuta v souladu s bodem 10.2. těchto obchodních podmínek.
- 10.4. Jestliže měla služba v okamžiku poskytnutí kupujícímu vady, kupující má práva z vadného plnění.

Je-li vada odstranitelná, kupující může:

- a) požadovat odstranění vady opravou nebo doplněním služby;
- b) požadovat přiměřenou slevu z ceny služby.

Je-li vada neodstranitelná, kupující může:

- a) požadovat přiměřenou slevu z ceny služby
- b) odstoupit od smlouvy.

- 10.5. Práva z odpovědnosti za vady je kupující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po poskytnutí služby. Ohledně místa, způsobu a vyřízení reklamace platí ustanovení 8.12. a násl. těchto obchodních podmínek.
- 10.6. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo z vadného plnění si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu kupující již nemůže změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny služby, nebo může od smlouvy odstoupit
- 10.7. Soud nepřizná kupujícímu právo z vadného plnění, neoznámil-li vady služby bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do šesti měsíců od poskytnutí služby, a namítne-li prodávající, že právo bylo uplatněno opožděně.

11. Další informace a práva a povinnosti smluvních stran

- 11.1. Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží.
- 11.2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícím vázán žádnými kodexy chování podle § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku. Prodávající nicméně prohlašuje a zavazuje se, že dodržuje zásadu

zákazu diskriminace na základě pohlaví, rasy, etnického původu, náboženství, sexuální orientace, zdravotního postižení, věku nebo jiných zákonem chráněných charakteristik. Prodávající přistupuje při prodeji zboží a poskytování služeb ke všem kupujícím stejně a férově. Žádný z kupujících není upřednostňován na úkor jiného kupujícího. Prodávající respektuje a dodržuje všechny relevantní zákony týkající se rovných příležitostí a zákazu diskriminace.

- 11.3. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím e-mailové adresy dotazy@opravdovvztah.cz. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího prodávající zašle na jeho e-mailovou adresu.
- 11.4. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouv je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 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, který je spotřebitelem.
- 11.5. 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).
- 11.6. Prodávající je oprávněn k poskytování služeb a prodeji zboží na základě svého 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.
- 11.7. Kupující se může obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

12. Ochrana osobních údajů

- 12.1. Svou informační povinnost vůči kupujícímu ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „nařízení GDPR“) související se zpracováním osobních údajů kupujícího pro účely plnění smlouvy, pro účely jednání o smlouvě a pro účely plnění veřejnoprávních povinností prodávajícího plní prodávající prostřednictvím zvláštního dokumentu.
- 12.2. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

13. Doručování písemností

- 13.1. Kupující souhlasí s doručováním písemností na jeho e-mailovou adresu.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Pokud vztah založený smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Volbou práva podle předchozí věty není kupující, který je spotřebitelem, zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit, a jež by se v případě neexistence volby práva jinak použila dle ustanovení čl. 6 odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I).
- 14.2. 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.
- 14.3. Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat ve smlouvě. Odchylná ujednání ve smlouvě mají vždy před obchodními podmínkami přednost.
- 14.4. Tyto obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
- 14.5. Smlouva včetně obchodních podmínek je prodávajícím archivována v elektronické podobě a není spotřebiteli přístupná.
- 14.6. Přílohu obchodních podmínek tvoří vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy a pro uplatnění práv z vadného plnění (reklamace).

Obchodní podmínky verze 1.0 ze dne 13. 6. 2024

Jan Markel, jednatel

Opravdový vztah s.r.o.

PŘÍLOHA Č. 1 - FORMULÁŘ PRO REKLAMACI

Adresát: **Opravdový vztah s.r.o.**
IČO: 098 49 548
DIČ: CZ09849548 (jsme plátcí DPH)
se sídlem Vojtěšská 211/6, Nové Město, 110 00 Praha 1
Telefon: +420 724 53 53 99
E-mail: dotazy@opravdovyyvztah.cz

Uplatnění reklamace

Datum uzavření smlouvy:	
Jméno a příjmení:	
Adresa:	
E-mailová adresa:	
Zboží nebo služba, která je reklamována:	
Popis vad služby:	
Navrhovaný způsob pro vyřízení reklamace, případně uvedení čísla bankovního účtu pro poskytnutí slevy:	

Zároveň žádám o vystavení potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem toto právo uplatnil, co je obsahem reklamace spolu s mým nárokem včetně data a způsobu vyřízení reklamace.

Datum:

Podpis:

PŘÍLOHA Č. 2 - FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Adresát: **Opravdový vztah s.r.o.**
IČO: 098 49 548
DIČ: CZ09849548 (jsme plátcí DPH)
se sídlem Vojtěšská 211/6, Nové Město, 110 00 Praha 1
Telefon: +420 724 53 53 99
E-mail: dotazy@opravdovyyvztah.cz

Tímto prohlašuji, že odstupuji od smlouvy:

Datum uzavření smlouvy:	
Jméno a příjmení:	
Adresa:	
E-mailová adresa:	
Specifikace zboží nebo služby, které se smlouva týká:	
Způsob pro navrácení obdržených finančních prostředků, případně uvedení čísla bankovního účtu:	

Datum:

Podpis: