

Tento web provozuji a služby a zboží poskytuji jako podnikající fyzická osoba – Mgr. Renata Šindelářová, se sídlem na adrese Libeň 300, 253 41 Libeň, Česká republika, identifikační číslo 04210051, podnikající na základě živnostenského oprávnění, zapsaná v živnostenském rejstříku vedeném Magistrátem města Praha. Sebe i společnosti budu dále označovat jako „já“ v první osobě, aby se vám Podmínky dobře četly.

Na těchto webových stránkách [www.renatasindelarova.cz](http://www.renatasindelarova.cz) naleznete nabídku služeb, pobytů, akcí a dalších produktů, které si můžete zakoupit. Po uskutečnění objednávky se mnou uzavřete Smlouvu, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Podmínky. Smlouvu se mnou můžete uzavřít jako Podnikatel, tedy pokud nakupujete na své IČO, nebo jako Spotřebitel. Naše zákony vám jako Spotřebitelům dávají některá zvláštní práva, o kterých se více dozvíte v dalších částech těchto Podmínek.

Ačkoliv tyto Podmínky obsahují veškerá důležitá ustanovení, je možné se mnou uzavřít i Smlouvu za individuálně sjednaných podmínek. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají v takovém případě přednost před ustanovením těchto Podmínek.

Cílem těchto Podmínek je vám vysvětlit, jaké vzájemné povinnosti a práva nám vznikají v souvislosti nebo na základě Smlouvy, kterou se mnou uzavíráte, a informovat vás o nich. Kromě těchto Podmínek se v našem vztahu řídíme také českými zákony, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a pokud jste Spotřebitel, tak i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

**Základní pojmy, které v Podmínkách najdete**

**Spotřebitel:** jste vy, pokud se mnou uzavíráte Smlouvu jako fyzická osoba nezávisle na vašem podnikání, tedy pokud u mě nenakupujete na firmu.

**Podnikatel:** jste vy, pokud se mnou uzavíráte Smlouvu v návaznosti na své podnikání, tedy nakupujete-li na firmu.

**Podmínky:** jsou tyto všeobecné obchodní podmínky, které právě čtete.

**Smlouva:** je smlouva o poskytování služeb, kterou se mnou uzavíráte. Smlouvu spolu uzavíráme v českém jazyce.

**Digitální obsah:** jsou například předpřipravené online kurzy. Všechny Digitální obsah najdete na mém Webu.

**Služby:** jsou zejména akce jako individuální koučink, mentoring nebo semináře/webináře. Dále to mohou být kurzy, ve kterých se vám věnujeme. Veškeré Služby, které poskytuji, naleznete na mém Webu.

**Zboží:** jsou například mandaly (je to fyzické zboží). Aktuální nabídku mého Zboží naleznete na mém Webu.

**Cena:** je cena za Digitální obsah, Služby a Zboží, kterou jste povinni mi uhradit.

**Web:** jsou moje webové stránky [www.renatasindelarova.cz](http://www.renatasindelarova.cz)

**Sociální síť:** jsou moje sociální síť, zejména: facebookový a instagramový profil Renata Šindelářová a FB skupina [@klubzlobivychholek](https://www.facebook.com/klubzlobivychholek)

**Občanský zákoník:** zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

**Jak mě můžete kontaktovat?**

Pokud máte jakékoliv otázky, můžete mě kontaktovat prostřednictvím těchto údajů:

- Mgr. Renata Šindelářová
- Libeň 300, 252 41 Libeň
- e-mail: [renata@renatasindelarova.cz](mailto:renata@renatasindelarova.cz)

Službami na mém Webu jsou například akce (jednodenní akce nebo vícedenní pobyty) a online či živé kurzy, které nejsou předpřipravené, ale věnují se vám v nich v reálném čase.

Službu si můžete objednat přes objednávku na Webu prostřednictvím formuláře, který obsahuje zejména informace o Službě (např. době a místě konání akce), o její Ceně, způsobu úhrady Ceny

a konkrétních storno podmínkách, které se na účast na našich akcích nebo kurzech vztahují.

Na základě těchto informací si vytvoříte objednávku („Objednávka Služby“).

Jakmile obdržím Objednávku Služby, potvrdím vám její přijetí prostřednictvím e-mailu. Doručením tohoto potvrzení je mezi námi uzavřena Smlouva, na základě které se zavazujete za Službu zaplatit. Společně s potvrzením Objednávky Služby vám zašlu také tyto Podmínky na trvalém nosiči dat.

Vyhrazuji si právo odmítnout jakéhokoliv účastníka, a to z důvodu nevhodnosti, neúčelnosti nebo nebezpečí pro další účastníky.

V Objednávce Služby musíte uvádět pravdivé, aktuální a úplné informace. V případě, že uvedete nepravdivé, neaktuální či neúplné informace, neodpovídám za případnou újmu tím způsobenou.

**Změny Služby**

Vyhrazuji si právo provést změny Služby – především místa, termínu konání, programu, lektorů – a to v případě neočekávaných okolností, které jsem nezpůsobila vlastní vinou a které mi brání v poskytnutí Služeb podle sjednaných podmínek či informací na Webu. O jakékoliv případné změně vás budu neprodleně informovat e-mailem.

V případě, že se jedná o nezásadní změny místa (zásadní by bylo např. na druhém konci republiky), změny programu nebo lektora, které zásadně neovlivní hlavní náplň akce, nejste při změně oprávněni od Smlouvy odstoupit. Pokud by se jednalo o zásadní změnu jako např. změnu termínu nebo zásadní změnu místa akce, jste oprávněni od Smlouvy odstoupit. Při vašem odstoupení od Smlouvy platí postup a podmínky popsane níže.

**Jak za Službu zaplatit?**

U každé Služby je uvedena její přesná Cena. Pokud by došlo ke zjevné chybě v uvedené Ceně, nejsem povinna vám přístup na akci nebo do kurzu za takto zjevně chybně uvedenou Cenu umožnit, a v případě, kdy jsem s vámi s takto chybně uvedenou Cenou uzavřela Smlouvu, jsem oprávněna od ní odstoupit.

Cenu je možné uhradit online bankovním převodem. Pro každou platbu vám vystavím fakturu, která bude vždy splňovat požadavky právních předpisů a bude vám zaslána na e-mailovou adresu, kterou jste mi sdělili.

V důsledku nečekaných událostí – souvisejících především s platbami za odběr energií nebo jiných služeb od mých dodavatelů – jsem oprávněna k jednostrannému zvýšení Ceny. Pokud by k takové události došlo, budu vás o změně Ceny neprodleně informovat e-mailem, kterým vás zároveň vyzvu k úhradě rozdílu Ceny. Do 14 dnů od této výzvy však máte právo pro tyto důvody od Smlouvy odstoupit, a svou přihlášku na akci nebo kurz tak tímto zrušit.

**Odstoupení od Smlouvy**

Obecně platí, že Spotřebitelé mají možnost odstoupit od Smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření na internetu nebo prostřednictvím jiného komunikačního prostředku na dálku, a to i bez udání důvodu.

Jako Spotřebitelé můžete odstoupit od Smlouvy jakýmkoliv jednoznačným prohlášením vůči mně (např. e-mailem). Pro odstoupení od Smlouvy můžete také využít vzorový formulář, který najdete jako přílohu těchto Podmínek.

V případě odstoupení od Smlouvy se Smlouva od počátku ruší. To znamená, že vám zruším účast na akci/kurzu a vrátím vám zaplacenou Cenu do 14 dnů od okamžiku, kdy jste od Smlouvy odstoupili, a to stejným způsobem, jakým jsem ji od vás původně přijala. Můžeme se ale dohodnout i na jiném způsobu vrácení Ceny.

Podnikatelé právo na odstoupení od Smlouvy nemají vůbec.

**Kdy nemáte možnost odstoupit od Smlouvy?**

Existuje výjimka, kdy možnost odstoupení od Smlouvy nemáte, a to v případě, že jste souhlasili s poskytnutím Služby dříve, než uplyne lhůta pro odstoupení od Smlouvy – tedy pokud se akce/kurz konaly ve 14denní lhůtě pro odstoupení od Smlouvy.

**Storno podmínky**

Kdykoliv před začátkem akce nebo kurzu máte právo svou účast zrušit (prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů, primárně pak e-mailem na: [renata@renatasindelarova.cz](mailto:renata@renatasindelarova.cz)). Zrušení Objednávky Služeb se řídí storno podmínkami, .

Za zrušení se považuje okamžik doručení zrušení (tedy např. doručením do mé e-mailové schránky).

V případě, že na akci vůbec nedorazíte nebo se do kurzu vůbec nepřipojíte a svou účast nezrušíte, zaplacená Cena se nevrací.

Mé Zboží – například mandaly jiné fyzické zboží – si můžete objednat na Webu prostřednictvím formuláře, který obsahuje bližší informace o konkrétním Zboží, jeho Ceně, způsobu úhrady Ceny a doručení Zboží. Na základě těchto informací si vytvoříte objednávku („Objednávka Zboží“). Jakmile obdržím Objednávku Zboží, potvrdím vám její přijetí prostřednictvím e-mailu. Doručením tohoto potvrzení je mezi námi uzavřena Smlouva, na základě které se zavazujete za Zboží zaplatit. Společně s potvrzením Objednávky Zboží vám zašlu také tyto Podmínky na trvalém nosiči dat. V Objednávce Zboží musíte uvádět pravdivé, aktuální a úplné informace. V případě, že uvedete nepravdivé, neaktuální či neúplné informace, neodpovídám za případnou škodu tím způsobenou. Jak Zboží zaplatit?

U každého Zboží je uvedena jeho přesná Cena. Pokud by došlo ke zjevné chybě v uvedené Ceně, nejsem povinna vám Zboží za takto zjevně chybně uvedenou Cenu umožnit, a v případě, kdy jsem s vámi s takto chybně uvedenou Cenou uzavřela Smlouvu, jsem oprávněna od ní odstoupit.

Cenu je možné uhradit online platbou kartou nebo bankovním převodem. Pro každou platbu vám vystavím fakturu, která bude vždy splňovat požadavky právních předpisů a bude vám zaslána na e-mailovou adresu, kterou jste uvedli v Objednávce Zboží.

**Dodání Zboží**

Většinu mého Zboží mám skladem a odesílám je ihned, co je to možné. Pokud se nedohodneme jinak, Zboží vám doručím do 30 dní od uzavření Smlouvy. V opačném případě můžete odstoupit od Smlouvy a já vám následně vrátím uhrazenou Cenu včetně zaplacených nákladů na dopravu, pokud jste je platili.

Objednané Zboží vám zašlu prostřednictvím přepravních služeb, jejichž výpis najdete v průběhu Objednávky Zboží. Poštovné a balné je pak účtováno dle aktuálního sazebníku, který se vám objeví v rámci Objednávky Zboží.

Zboží vám bude dodáno na místo určené v Objednávce Zboží. Vy jste pak povinni zásilku při dodání převzít. V případě, že zásilku nepřevzmete, budu to považovat za odstoupení od Smlouvy a v takovém případě mám právo po vás požadovat náhradu nákladů s tím spojených.

V případě, že je zásilku z důvodů na vaší straně nutno doručovat opakovaně či jiným způsobem než uvedeným v Objednávce Zboží, jste povinni uhradit náklady spojené s opakovaným doručením Zboží nebo s jiným způsobem doručení.

Při převzetí zásilky doporučuji pečlivě zkontrolovat neporušenost obalu zásilky a v případě jakýchkoliv závad toto ihned oznámit dopravci. V případě, že bude obal zásilky porušen, nemusíte zásilku od přepravce převzít.

**Jak je to s vlastnickým právem?**

Vlastnické právo ke Zboží nabýváte zaplacením celé Ceny (včetně nákladů na dodání), nejdříve však převzetím Zboží podle Smlouvy. Odpovědnost za náhodnou zkázu, poškození či ztrátu Zboží na vás přechází okamžikem převzetí Zboží nebo okamžikem, kdy jste byli povinni Zboží převzít, ale v rozporu se Smlouvou jste tak neučinili.

**Odstoupení od smlouvy**

Jako Spotřebitel máte možnost odstoupit od Smlouvy do 14 dnů od převzetí Zboží při uzavření Smlouvy na internetu nebo prostřednictvím jiného komunikačního prostředku na dálku, a to i bez udání důvodu. Pokud vám Zboží pošlu v několika zásilkách, lhůta se počítá až od převzetí poslední zásilky, naopak pokud vám Zboží dodávám pravidelně, lhůta pro odstoupení se počítá od doručení první dodávky.

Jako Spotřebitelé můžete odstoupit od Smlouvy jakýmkoliv jednoznačným prohlášením vůči mně (např. e-mailem). Pro odstoupení od Smlouvy můžete také využít vzorový formulář, který najdete jako přílohu těchto Podmínek.

V případě odstoupení od Smlouvy se Smlouva od počátku ruší. To znamená, že vy mi vrátíte Zboží a já vám vrátím zaplacenou Cenu včetně nejnižšího poštovního, které nabízím. Zboží mi musíte odeslat do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy. Náklady na zaslání Zboží zpět ke mně hradíte vy. Já vám do 14 dnů od okamžiku, kdy jste od Smlouvy odstoupili, vrátím Cenu stejným způsobem, jakým jsem ji od vás původně přijala. Můžeme se ale dohodnout i na jiném způsobu vrácení Ceny. Vrácení Ceny ale mohu pozdržet až do chvíle, než mi dojde vrácené Zboží zpět anebo do doby, než mi prokážete, že jste Zboží odeslali (třeba potvrzením od dopravce).

Zboží si můžete vyzkoušet, ale pouze tak, abyste se seznámili s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností. Zkrátka tak, jako byste si ho prohlíželi v kamenném obchodě. Pokud Zboží budete zkoušet nebo využívat více a nakládáním s ním nějak snížíte jeho hodnotu (, mohu vám vrátit částku poníženou o to, abych Zboží uvedla do původního stavu tak, abych ho mohla prodat dalším zákazníkům.

Zboží, včetně všech případných dáreků, musí být zaslán nebo osobně doručen na adresu: Libeň 300, 252 41 Libeň. Zásilky prosím neposílejte na dobírku, nebude na ně brán zřetel.

Pokud jsem vám spolu se Zbožím poslala nějaké bezplatné plnění (dárek), jste povinni v případě odstoupení od Smlouvy vrátit i toto bezplatné plnění.

Podnikatelé právo na odstoupení od Smlouvy nemají vůbec.

### Reklamáce Digitálního obsahu

Odpovídám vám za to, že Digitální obsah při převzetí nemá vady. Zejména odpovídám za to, že:

- Digitální obsah odpovídá ujednanému popisu a rozsahu, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- je vhodný k účelu, pro který je požadujete a s nímž jsem souhlasila;
- je poskytován s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití (včetně návodu instalaci, a s uživatelskou podporou, pokud je potřeba).

Dále odpovídám za to, že vedle ujednaných vlastností:

- 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;
- Digitální obsah rozsahem, jakostí a dalšími výkonnostními parametry, včetně funkčnosti, kompatibility, přístupnosti, kontinuity a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem digitálního obsahu téhož druhu, které můžete rozumně očekávat, i s ohledem na má veřejná prohlášení nebo prohlášení jiné osoby v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;
- je Digitální obsah poskytován s příslušenstvím a pokyny k použití, které můžete rozumně očekávat;
- Digitální obsah odpovídá zkušební verzi nebo náhledu, které jsem vám zpřístupnila před uzavřením Smlouvy.

Za výše uvedené poslední čtyři body neodpovídám v případě, že jsem vás před uzavřením Smlouvy zvláště upozornila, že se některá vlastnost Digitálního obsahu liší a vy jste s tím při uzavírání Smlouvy výslovně souhlasili.

Práva z vadného plnění můžete uplatnit po celou dobu trvání závazku, pokud se na Digitálním obsahu projeví nebo vyskytne vada. Jde-li o jednorázové plnění (což se týká většiny mého Digitálního obsahu), můžete vytknout vadu, která se projeví do dvou let od zpřístupnění Digitálního obsahu.

Pokud jste Podnikatelem, práva z vadného plnění musíte uplatnit nejpozději do 3 dnů od zjištění vady, jinak na vaši reklamaci nebude brán zřetel.

### Reklamáce Zboží

Odpovídám vám za to, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídám za to, že:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- je vhodné k účelu, pro který je požadujete a s nímž jsem souhlasila;

c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití (včetně návodu k montáži nebo instalaci, pokud je potřeba).

Dále odpovídám za to, že vedle ujednaných vlastností Zboží:

a) je vhodné k účelu, k němuž se příslušné druhy obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy daného odvětví, není-li technických norem;

b) množství, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem příslušných druhů, které můžete rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná mnou nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;

c) je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které můžete rozumně očekávat;

d) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které jsem vám poskytla před uzavřením Smlouvy.

Za výše uvedené poslední čtyři body neodpovídám v případě, že jsem vás před uzavřením Smlouvy zvláště upozornila, že se některá vlastnost Zboží liší a vy jste s tím při uzavírání Smlouvy výslovně souhlasili.

Svá práva z vadného plnění můžete uplatnit do dvou let od převzetí Zboží. Pokud se vada projeví v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že bylo Zboží vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou nemůžete Zboží užívat, v případě, že jste vadu vytkli oprávněně.

Pokud jste Podnikatelem, práva z vadného plnění musíte uplatnit nejpozději do 3 dnů od zjištění vady, jinak na vaši reklamaci nebude brán zřetel.

Práva z vadného plnění nemáte v případě, že jste vadu sami způsobili. Vadou Zboží není běžné opotřebení z obvyklého používání.

Postup reklamace pro Zboží a Digitální obsah

Reklamaci můžete uplatnit elektronicky na [renata@renatasindelarova.cz](mailto:renata@renatasindelarova.cz). Reklamované Zboží pak zašlete na adresu Renata Šindelářová, Libeň 300, 252 41 Libeň. Zboží prosím neposílejte na dobírku, nebudu na něj brát zřetel.

Zboží by mělo být dodáno kompletní, tedy tak, jak jste ho ode mě obdrželi, abych mohla reklamaci posoudit.

Pokud chcete uplatnit reklamaci, prosím, uveďte mi:

a) vaše kontaktní údaje;

b) popis vady Digitálního obsahu nebo Zboží;

c) vámi požadovaný způsob vyřízení reklamace;

d) prokázání nákupu Digitálního obsahu nebo Zboží (nejlépe příložením faktury).

Pokud má Digitální obsah nebo Zboží vadu, můžete požadovat její odstranění. Podle své volby můžete požadovat:

a) dodání nové věci bez vady; nebo

b) opravu věci,

ledaže je pro mě vámi zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. V takovém případě mohu odmítnout vadu odstranit, a to zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Digitální obsah nebo Zboží mělo bez vady.

V následujících případech můžete požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Smlouvy:

a) pokud jsem odmítla vadu odstranit nebo jsem ji neodstranila v přiměřené době po jejím vytknutí tak, abych vám tím nezpůsobila značné obtíže;

b) když se vada objeví opakovaně;

c) pokud je vada podstatným porušením Smlouvy;

d) když je z mého prohlášení nebo okolností zjevné, že vadu neodstráním v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro vás.

Odstoupit od Smlouvy ale nemůžete, pokud není vada významná.

Dokud nesplním svou povinnost z vadného plnění, nemusíte mi platit dosud neuhrazenou kupní cenu nebo její část.

## Vyřízení reklamace

Při uplatnění reklamace vám vydám elektronické potvrzení, ve kterém uvedu datum, kdy jste reklamaci uplatnili, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a vaše kontaktní údaje, abych vám mohla dát vědět o vyřízení reklamace.

V případě, že jste Zboží nakoupili jako Spotřebitel, vyřídím vaši reklamaci do 30 dnů od uplatnění (včetně odstranění vady) a informuji vás o tom. Můžeme se společně dohodnout i na delší lhůtě.

Pokud 30denní lhůtu nedodržím, můžete odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

V případě, že jste Zboží nakoupili jako Podnikatel, vyřídím vaši reklamaci v přiměřené době od uplatnění (včetně odstranění vady) a informuji vás o tom.

V případě Digitálního obsahu odstraním vadu v přiměřené době po vašem vytknutí tak, aby vám nezpůsobila značné obtíže – vždy ale bude záležet na povaze a účelu konkrétního Digitálního obsahu.

Po vyřízení reklamace vám vydám elektronické potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné potvrzení zamítnutí reklamace.

Jako Spotřebitel máte i právo na náhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace (pokud byla oprávněná a uznaná), kdy tyto náklady jsou chápány jako nejnižší možné. O proplacení nákladů musíte požádat nejpozději do jednoho měsíce od konce lhůty pro vytknutí vady, jinak vám nemusí být přiznány.

Před prvním použitím některého Digitálního obsahu nebo Zboží jste povinni prostudovat návod k použití nebo jiné doprovodné informace, pokud vám ho zašlu elektronicky nebo spolu se Zbožím, a následně se informacemi z něj řídit. V opačném případě se totiž vystavujete nebezpečí, že svým nesprávným užíváním Digitální obsah nebo Zboží poškodíte a nebudete moci vzniklou vadu uplatnit v rámci svého práva plynoucího z odpovědnosti za vadu.

## Základní pravidla reklamace

Odpovídám za podstatné i nepodstatné vady Služeb, přičemž od toho, o jakou vadu se jedná, se odvíjí i vaše práva.

Podstatná vada je taková vada, kvůli které není možné Službu využít anebo vada, o které kdybyste věděli, nikdy byste si Službu nekoupili.

Nepodstatná vada je taková, se kterou je sice možné Služby využít, ale nejsou ve 100% kvalitě.

Třeba, když si zakoupíte pobyt, na kterém má být 8 workshopů, ale nakonec jich je jen 7.

Reklamaci můžete uplatnit do 6 měsíců od převzetí plnění a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení Smlouvy:

- a) bezplatné upravení Služby;
- b) odstranění vady poskytnutím Služby bez vady nebo dodáním chybějící části Služby;
- c) přiměřenou slevu z Ceny; nebo
- d) vrácení Ceny na základě odstoupení od Smlouvy.

U vady, která znamená nepodstatné porušení Smlouvy, máte nárok na:

- a) odstranění vady; nebo
- b) přiměřenou slevu z Ceny.

Není-li úprava nebo výměna Služby za jinou možná, na základě odstoupení od Smlouvy můžete požadovat vrácení celé Ceny.

## Postup reklamace

Reklamaci můžete uplatnit např. elektronicky na [renata@renatasindelarova.cz](mailto:renata@renatasindelarova.cz) nebo dopisem na adrese Libeň 300, 252 41 Libeň

Pokud chcete uplatnit reklamaci, prosím, uveďte mi:

- a) vaše kontaktní údaje;
- b) popisy vady Služby;
- c) vámi požadovaný způsob vyřízení reklamace;
- d) prokázání nákupu Služby.

Upozorňuji, že Službu nemůžete reklamovat jen proto, že nenaplnila vaše subjektivní očekávání, musí se jednat o vadu.

**Vyřízení reklamace**

Při uplatnění reklamace vám vydám elektronické potvrzení, ve kterém uvedu datum, kdy jste reklamaci uplatnili, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a vaše kontaktní údaje, abych vám mohla dát vědět o vyřízení reklamace.

Pokud jste nakoupili jako Spotřebitel, do 30 dnů od uplatnění reklamaci vyřídím (včetně odstranění vady) a informuji vás o tom. Můžeme se společně dohodnout i na delší lhůtě. Pokud 30denní lhůtu nedodržím, můžete odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

V případě, že jste Službu nakoupili jako Podnikatel, vyřídím vaši reklamaci v přiměřené době od uplatnění (včetně odstranění vady) a informuji vás o tom.

Po vyřízení reklamace vám vydám elektronické potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné potvrzení o zamítnutí reklamace.

Jako Spotřebitel máte i právo na náhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace (pokud byla oprávněná a uznaná), kdy tyto náklady jsou chápány jako nejnížší možné. O proplacení nákladů musíte požádat nejpozději do jednoho měsíce od konce lhůty pro vytknutí vady, jinak vám nemusí být přiznány.

### Nezapomínejme na autorská práva

Veškerý obsah na Webu a Služby, které vám poskytnu, a to včetně užitečných pracovních listů, e-booků či výukových videí, jsou mým autorským dílem a jiným vlastním obsahem, a tak ho nemůžete sdílet, kopírovat či ho jinak předávat třetím osobám. S materiály jsem si dala hodně práce, proto vás prosím o respektování tohoto pravidla.

Jako Spotřebitel se můžete v případě jakéhokoliv problému obrátit na Českou obchodní inspekci (Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 44, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)). Řešení se zahájí na váš návrh, a to v případě, kdyby se nepodařilo vyřešit spor přímo se mnou. Návrh můžete podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy jste u mě uplatnili své právo poprvé. Zahájit mimosoudní řešení sporu jde i online prostřednictvím platformy ODR dostupné tady: [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

Pokud je pro využívání mého Digitálního obsahu potřeba mít stažený speciální software, najdete to vždy uvedeno na Webu. Vždy ale platí, že je nezbytné, abyste měli standardní webový prohlížeč, připojení k internetu, a to stabilní a dostatečně rychlé.

Náklady, které vám vzniknou v souvislosti s komunikací na dálku, jako jsou například právě náklady na internetové připojení nebo telefon, si hradíte sami. Nijak se neliší od základní sazby vašeho operátora či poskytovatele internetového připojení.

V případě vyšší moci nenesu odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku nebo v souvislosti s případy vyšší moci, a pokud stav vyšší moci trvá po dobu delší než 10 dnů, jsem oprávněna od Smlouvy odstoupit.

K poskytování Služeb jsem oprávněna na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Podléhám také dozoru České obchodní inspekce, co se týče dodržování předpisů na ochranu spotřebitele.

Tyto Podmínky mohou měnit nebo doplňovat. Tím se však nemění naše práva a povinnosti, která vznikla v době účinnosti předchozího znění Podmínek.

Tyto Podmínky jsou účinné od 1-1-2025.

# Příloha č. 1: Formulář pro odstoupení od smlouvy

Odstoupení od smlouvy do 14 dnů

Zákazník:

Jméno: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

---  
Telefon: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

—  
Požadovaný způsob vrácení peněz: \_\_\_\_\_

Případné číslo bankovního účtu / kód banky, na který si přeji vrátit částku:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Číslo faktury: \_\_\_\_\_

—  
Číslo objednávky: \_\_\_\_\_

—  
Vrácené produkty: \_\_\_\_\_

—  
Důvod odstoupení:

- zboží/služba vypadá jinak, než jsem předpokládal/a
- pozdní dodání
- doručeno jiné zboží/dodána jiná služba
- jiný důvod: \_\_\_\_\_

(pro můj lepší přehled můžete uvést důvod odstoupení, nejste ale povinni to udělat)

Datum a podpis zákazníka