

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Platné od 4.5.2021

Informace pro spotřebitele dle §1811 odst. 2 OZ

Před tím, než se rozhodnete zakoupit si mnou nabízený produkt nebo službu, je mojí zákonnou povinností informovat Vás o sobě a o pravidlech mého obchodování s Vámi prostřednictvím internetu, tj. obchodování prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Přečtěte si prosím proto moje všeobecné podmínky obchodování (dále také "VOP").

**Provozovatelem těchto stránek a zodpovědná osoba je:**

BcA. Kateřina Špačková

IČ: 09439919, DIČ: CZ9062306165 – Jsem identifikovaná osoba (nejsem plátce DPH)

**V evidenci:** Fyzická osoba podnikající dle živnostenského zákona nezapsaná v obchodním rejstříku.

Živnostenské oprávnění vydal Městský úřad Králíky, odbor obecní živnostenský úřad - Úřad příslušný podle § 71 ods. 2 živnostenského zákona.

**Se sídlem:** Červená Voda 506, 561 61 Červená Voda, Česká republika

**Kontaktovat mě můžete:**

elektronicky na e-mailu: [k.spackova@permakulturnioaza.cz](mailto:k.spackova@permakulturnioaza.cz)

na telefonním čísle: +420 602 234 502 (pouze SMS)

písemně na adrese: Červená Voda 506, 561 61 Červená Voda, Česká republika (preferuji elektronickou komunikaci, ale pokud je to nezbytné, napište mi na moji adresu)

## **OBSAH VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK**

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

2. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

3. CENA, ZPŮSOB ÚHRADY

4. DODACÍ PODMÍNKY

5. ZABEZPEČENÍ A OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

6.1. Odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele

6.3. Odstoupení od smlouvy ze strany prodávajícího

7. PRÁVA A POVINNOSTI Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMACE

8. GARANCE VRÁCENÍ PENĚŽ

9. VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI

10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

11. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO VYBRANÉ PRODUKTY

## 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### 1. OBECNÁ USTANOVENÍ

**1.1** Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen "Podmínky") **platí pro prodej produktů a služeb prodávajícího**, kterým je fyzická osoba Kateřina Špačková, Červená Voda 506, 561 61 Červená Voda, IČ: 09439919, DIČ: CZ9062306165 – identifikovaná osoba (neplátce DPH), v evidenci u odboru živnostenského úřadu Králíky, **uzavřených s kupujícím prostřednictvím prostředků komunikace na dálku přes rozhraní webových stránek prodávajícího**.

**1.2.** Podmínky blíže vymezují a **upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího** (dále také „zákazník“ či „účastník“).

**1.3.** Ustanovení obchodních podmínek jsou **nedílnou součástí kupní smlouvy**.

**1.4.** Je-li smluvní stranou spotřebitel (jiná osoba, než podnikatel, který činí objednávku v rámci své podnikatelské činnosti), řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami také občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.).

**1.5.** Tyto obchodní podmínky jsou uvedeny na webových stránkách prodávajícího a platí pro prodej produktů a služeb prodávajícího na následujících webových stránkách [www.permakulturnioaza.cz](http://www.permakulturnioaza.cz), [www.katespackova.cz](http://www.katespackova.cz)

### 2. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

**2.1. Označení produktu (zboží nebo služby), popis jeho hlavních vlastností a cena**, včetně informace o tom, zda je cena s DPH či bez DPH, **je uvedeno na vybraném webovém rozhraní prodávajícího**. V případě uvedení ceny bez DPH je následně uvedena i cena s příslušnou sazbou DPH. Cena je dále vždy uvedena i na objednávkovém formuláři. Nabídka prodeje zůstává v platnosti po dobu, kdy je zobrazována na webovém rozhraní.

**2.2 Prodejní formulář obsahuje vždy informace** o zákazníkovi, objednaném produktu, zboží nebo službě, ceně včetně uvedení daní a poplatků, způsobu úhrady kupní ceny, údaje o požadovaném způsobu doručení a informace o nákladech spojených s dodáním produktu či poskytnuté služby. U online produktů náklady na dodání účtovány nejsou. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí zákazník sám, přičemž tyto se neliší od základní sazby.

**2.3. Smluvní vztah** mezi prodávajícím a zákazníkem **vzniká odesláním objednávky** (nikoliv až po potvrzení objednávky). **Objednávku podá zákazník kliknutím na tlačítko „Odeslat“**. Od tohoto momentu vznikají mezi ním a prodávajícím vzájemná práva a povinnosti, jež jsou vymezeny kupní smlouvou a těmito obchodními podmínkami. Podáním objednávky zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. **Podmínkou platné elektronické objednávky je vyplnění všech předepsaných údajů a náležitostí uvedených v prodejním formuláři**. Prodávající vylučuje přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou.

**2.4.** Informace o jednotlivých technických krocích vedoucí k uzavření smlouvy jsou patrné z procesu objednávání a zákazník má možnost před vlastním odesláním objednávky ji zkontrolovat a případně opravit. **Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné**.

**2.5.** Zákazník souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání smlouvy.

**2.6.** Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Smlouva, resp. příslušný daňový doklad, bude uložen v elektronickém archivu prodávajícího po dobu 5 let od jejího uzavření za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám.

**2.7.** Prodávající je povinen poskytnout či dodat produkt/zboží/službu, které si zákazník objednal a zákazník

se zavazuje produkt/zboží/službu převzít a zaplatit prodávajícímu kupní cenu. Povinnosti dodat produkt/zboží/službu je prodávající zbaven v případě vyprodání zásob, o čemž bude zákazník informován.

**2.8.** Vlastnické právo k produktům/zboží přechází na zákazníka zaplacením kupní ceny a jeho převzetím.

**2.9.** Zákazník je srozuměn s tím, že pro řádné užívání online vzdělávacích produktů, webinářů a konzultací je třeba z jeho strany splnit **technické požadavky a mít aktualizovaný software**. V případě použití jiného než vyžadovaného software, nebo při použití požadovaného, ale neaktualizovaného softwaru (např. internetového prohlížeče) může být omezena funkcionálnita.

### 3. CENA, ZPŮSOB ÚHRADY

**3.1.** Cena produktů, zboží a služeb, včetně informace o tom, zda je cena s DPH či bez DPH, je uvedena na vybraném webovém rozhraní prodávajícího. V případě uvedení ceny bez DPH je následně uvedena i cena s příslušnou sazbou DPH. **Cena je vždy uvedena i na prodejním formuláři.**

**3.2.** U vybraných produktů prodávajícího (fyzické zboží jako CD, DVD, knihy, výrobky) je zákazník společně s cenou povinen **zaplatit i náklady spojené s jeho balením a dodáním**. Cena za balení a dodání je vždy uvedena na prodejním formuláři, je-li prodávajícím účtována.

**3.3.** Prodávající vystaví ohledně plateb prováděných na základě smlouvy zákazníkovi daňový doklad – fakturu, který slouží jako doklad o zakoupení produktu, zboží či služby. **Prodávající není plátcem daně z přidané hodnoty.**

#### MĚNA

**3.4.** Prodávající přijímá platby v měně **CZK** a v některých případech **EUR**. Pokud je možné přijmout platbu v různých měnách, tak měnu, ve které bude platba provedena, **si vybírá zákazník v prodejním formuláři**. Po změně volby státu v prodejním formuláři se zobrazí **cena ve vybrané měně přímo na prodejním formuláři**.

#### ZPŮSOB ÚHRADY

**3.5.** Cenu produktu/zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží hradí zákazník bezhotovostně způsobem a na účet zvolený v prodejním formuláři. Pro vybrané produkty je nabízena možnost úhrady v hotovosti při odběru v místě sídla dodavatele, nebo v místě pořádání akce a platí, pouze pokud je tato možnost uvedena na prodejním formuláři.

**3.6.** Pro bezhotovostní platby jsou platební metody napojeny na platební bránu společnosti GOPAY s.r.o., která poskytuje zabezpečenou technologii přijímání platebních karet a online bankovních převodů. Čísla platebních karet a hesla k elektronickému bankovníctví jsou zadávána pomocí zabezpečeného a důvěryhodného kanálu společnosti GOPAY s.r.o.

**Využít můžete těchto možností plateb:**

- online platební kartou VISA, VISA elektron, MasterCard, Maestro
- rychlým bankovním převodem: Česká Spořitelna, GE Money, Fio, KB, ČSOB, mBank a další
- bankovním převodem na základě faktury

**Číslo účtu pro veškeré domácí platby (v CZK): 1260867019/3030**

**IBAN: CZ21 3030 0000 0012 6086 7019**

**BIC: AIRACZPP**

Majitelkou účtu je Kateřina Špačková a účet je vedený u banky AirBank

Číslo účtu pro veškeré **přeshraniční platby nebo platby v jiné měně (v EUR): 1260867035/3030**

**IBAN: CZ74 3030 0000 0012 6086 7035**

**BIC: AIRACZPP**

Majitelkou účtu je Kateřina Špačková a účet je vedený u banky AirBank

**3.7.** Platba je jednorázová.

**3.8.** Zákazník je povinen uhradit cenu společně s **uvedením správného variabilního symbolu** platby, jinak prodávající nebude schopen platbu identifikovat a poskytnout včas požadované plnění.

**3.9.** **Kupní cena je splatná do 14 dnů od uzavření smlouvy** (od data vystavení faktury), není-li uvedeno jinak, závazek zákazníka uhradit cenu **za produkt/zboží či službu je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.**

**3.10** V případě prodlení s úhradou jakékoliv částky (kupní ceny), kterou je povinen zákazník zaplatit, se zákazník zavazuje prodávajícímu zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení, maximálně však do výše kupní ceny produktu/služby/zboží.

#### **4. DODACÍ PODMÍNKY**

**4.1.** U online vzdělávacích produktů se **dobáním rozumí zaslání odkazu s přístupovými údaji** ze strany prodejce na emailovou adresu zákazníka uvedenou v prodejním formuláři, případně zasláním odkazu URL adresy.

**4.2.** **Přístupové údaje poskytne prodávající zákazníkovi až po zaplacení celé kupní ceny, a to nejpozději do tří dnů, není-li uvedeno jinak.**

**4.3.** V případě fyzického zboží (CD, DVD, knih, zboží, dárkových předmětů, apod.) prodávající dodává a doručuje objednané zboží dle velikosti a váhy obchodním balíkem České pošty dle aktuálního sazebníku, v co nejkratším termínu, obvykle do 2-10 pracovních dnů od obdržení platby. Místo dodání je stanoveno na základě prodejního formuláře zákazníka. **Za splnění dodávky se považuje dodání předmětu na adresu uvedenou v prodejním formuláři.**

**4.4.** Kupující je povinen zboží doručené formou poštovní zásilky převzít. V případě, že kupující bezdůvodně odmítne převzít zboží doručované zásilkou, nebo v případě že si kupující zásilku, která byla uložena u doručovatele, nevyzvedne, je kupující povinen uhradit dodavateli náklady na opětovné doručení, pokud o něj požádá.

**4.5.** V případě online konzultace nabídne prodávající zákazníkovi minimálně dva termíny pro online konzultaci v co nejkratším termínu, obvykle do 5-20 pracovních dnů od obdržení platby. Zákazník je povinen jeden z nabídnutých termínů přijmout. Zákazníkovi je umožněno dohodnout se s prodávajícím maximálně 1x na odložení termínu, vždy nejpozději do 48 hodin před dohodnutým termínem. **Za splnění dodávky se považuje nenavázání komunikace se zákazníkem z důvodu na straně zákazníka.**

**4.6.** V případě osobní konzultace s uvedením místa konzultace nabídne prodávající zákazníkovi minimálně dva termíny pro konzultaci v co nejkratším termínu, obvykle do 5-20 pracovních dnů od obdržení platby.

Zákazník je povinen jeden z nabídnutých termínů přijmout. Zákazníkovi je umožněno dohodnout se s prodávajícím maximálně 1x na odložení termínu, vždy nejpozději do 48 hodin před dohodnutým termínem. **Za splnění dodávky se považuje nedostavení zákazníka do dohodnutého místa konzultace.**

## 5. ZABEZPEČENÍ A OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV

**5.1.** Přístupové údaje k online produktům či na příslušnou URL adresu jsou určeny pouze pro osobní potřebu zákazníka. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu k online produktu či poskytnuté URL adrese. Proávající nenese žádnou odpovědnost za zneužití uživatelského jména a hesla třetí osobou.

**5.2.** Produkty, které prodávající prostřednictvím webového rozhraní prodává (online vzdělávací programy, knihy, videa, webináře, semináře, prezentace, knihy, CD, DVD apod.) včetně jejich náplně, **podléhají právní ochraně dle autorského práva. Jakékoliv jejich šíření nebo poskytování třetím osobám bez souhlasu autora je zakázáno!** Oprávnění k výkonu práva autorské dílo užit může být zákazníkovi poskytnuto jen na základě licenční smlouvy. Zákazník odpovídá prodávajícímu za újmu, kterou porušením práv na ochranu autorského díla způsobí.

## 6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

### 6.1. Odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele

Je-li kupující spotřebitelem, má právo v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku **právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů od převzetí/dodání produktu, zboží**, a to bez udání důvodu a jakékoliv sankce. Toto právo neslouží jako způsob řešení reklamace zboží.

### 6.2. Rozhodnete-li se pro odstoupení od smlouvy v této lhůtě, prosím vás o dodržení níže uvedených podmínek:

- Nejpozději 14. den po převzetí produktu/zboží musí být prodávajícímu odeslán projev vůle o odstoupení od smlouvy.
- Formulář pro odstoupení od smlouvy je připojen na konci těchto VOP (všeobecných obchodních podmínek. (vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)
- **Vyplněný formulář odešlete prosím emailem na [k.spackova@permakulturnioaza.cz](mailto:k.spackova@permakulturnioaza.cz) spolu s uvedením čísla objednávky, jménem a datem nákupu. Přiložte také prosím kopii faktury - daňového dokladu.**
- **Fyzické produkty (CD, DVD, knihy, dárkové předměty apod.) doručte zpět na vlastní náklad na adresu Kateřina Špačková, Červená Voda 506, 561 61 Červená Voda, Česká republika a to nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.**
- **Fyzické produkty (CD, DVD, knihy, dárkové předměty apod.), které budete odesílat v rámci tohoto odstoupení, doporučuji vracet v původním neporušeném obalu, zboží by nemělo nést známky použití, mělo by být nepoškozené, kompletní a s kopií dokladu o koupi. Neposílejte zboží na dobírku!**
- **Upozorňuji, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo software (počítačového programu),**

**pokud byl porušen jejich původní obal.** Právo na odstoupení od smlouvy také **nelze uplatnit u smluv na dodání digitálního obsahu**, nebyl-li dodán na hmotném nosiči či **u smluv o poskytování služeb.**

- **Peníze** za produkt/službu Vám **budou vráceny stejným způsobem**, jako byly obdrženy a to **do 14 dnů** od odstoupení od smlouvy. Prodávající není povinen zákazníkovi vrátit přijaté peněžní prostředky dříve, než mu zákazník předá zboží nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal a **potvrdí přijetí opravného daňového dokladu.**
- V případě odstoupení zákazníka od smlouvy na online vzdělávací produkt, je prodávající oprávněn neprodleně po doručení odstoupení zákazníkovi **deaktivovat a znemožnit přístup do členské sekce programu.**

### **6.3. Odstoupení od smlouvy ze strany prodávajícího**

Prodávající je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu pokud zjistí, že druhá strana porušila smlouvu podstatným způsobem. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení této smlouvy považuje:

- prodlení zákazníka s úhradou kupní ceny nebo dílčí úhrady (splátky) více jak 1 dnů po době splatnosti
- porušení povinností na ochranu autorského práva (čl.5 OP) ze strany zákazníka

## **7. PRÁVA A POVINNOSTI Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMACE**

**7.1.** Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady, tj. práv z vadného plnění, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).

**7.2.** Prodávající odpovídá zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. V případě, že věc při převzetí není ve shodě s kupní smlouvou, má zákazník právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu produkt/zboží uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě.

**7.3.** Vadné plnění uplatňuje zákazník bez zbytečného odkladu u prodávajícího, nejpozději však do dvou let od převzetí zboží.

**7.4.** Pro reklamaci mě prosím kontaktujte emailem na adrese [k.spackova@permakulturnioaza.cz](mailto:k.spackova@permakulturnioaza.cz). Součástí reklamacie by mělo být přiložení dokladu o koupi a popis závady. O způsobu vyřízení reklamacie budete informováni emailem. Reklamační formulář je připojen na konci těchto obchodních podmínek.

**7.5.** Zákazník může požadovat bezplatné odstranění vady, přiměřenou slevu z ceny a není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad. Není-li oprava nebo výměna možná, na základě odstoupení od smlouvy může zákazník požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

**7.6.** Reklamacie bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

**7.7.** Prodávající není povinen nároku zákazníka vyhovět, pokud prokáže, že tento před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití. Rovněž prodávající neodpovídá za závady, které mohou vzniknout zákazníkovi díky pomalému internetovému připojení kupujícího, neaktualizovanému internetovému prohlížeči či nenainstalovanému povinnému softwaru pro spuštění webináře či online produktu, které není schopen ovlivnit. On-line vzdělávací kurzy obsahují pouze návody a doporučení, prodávající rovněž neodpovídá za úspěch či neúspěch zákazníka při aplikaci v praxi.

## 8. GARANCE VRÁCENÍ PENĚZ

**8.1.** Protože mi záleží na vaší spokojenosti s mými produkty, poskytuji vám u vybraných produktů (online vzdělávací programy a webináře) možnost do 30 dnů od zakoupení, tj. zaslání přístupového odkazu či URL adresy na vámi uvedenou emailovou adresu, odstoupit od smlouvy s garancí vrácení peněz pro případ, že s produktem nebudete spokojeni či zjistíte, že zakoupený online kurz není pro vás vhodný. Zda je garance u konkrétního produktu poskytována, případně zda je garance poskytována s delší než 14denní lhůtou, je uvedeno na webových stránkách vámi vybraného produktu.

**8.2.** Odstoupení od smlouvy v případě nespokojenosti zašlete elektronickou formou na [k.spackova@permakulturnioaza.cz](mailto:k.spackova@permakulturnioaza.cz) s prohlášením, že od smlouvy odstoupujete a s příložením kopie faktury/daňového dokladu a data nákupu. Formulář pro odstoupení od smlouvy je připojen na konci těchto VOP. Podrobnější informace o odstoupení od smlouvy najdete ve čl. 6 VOP výše.

**8.3.** Peníze Vám budou vráceny stejným způsobem, jako byly obdrženy, a to do 30 dnů od doručení emailu s odstoupením od smlouvy a zaslání potvrzení o přijetí opravného daňového dokladu na naši emailovou adresu. Po obdržení žádosti dojde automaticky k deaktivaci Vašeho přístupu k produktu.

## 9. VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI

**9.1.** Všechny mé produkty a služby, které slouží pro vzdělávací a informační účely v oblasti permakultury, permakulturního designu a jeho implementace, zahradničení, návrhu zahrad, mentoringu, osobnostního a duchovního rozvoje jsou pouze **návody a doporučení. Já Kateřina Špačková nejsem jakkoliv odpovědná za Váš úspěch či neúspěch při jejich aplikaci v praxi.** Po celou dobu trvání on-line produktu nebo služby jste plně svéprávní a plně zodpovědní za své jednání, chování a své rozhodování. Váš úspěch je odvislý od řady dalších faktorů, které nemohu ovlivnit, jako např. Vašich dovedností, možností, znalostí, schopností, obětavosti, vašeho rozhodnutí, situace na trhu, obchodních znalostí, zdravotního stavu apod.

**9.2.** V případě vzdělávacích produktů nebo služeb v oblasti osobnostního a duchovního rozvoje bych Vás ráda upozornila na fakt, že v jejich průběhu můžete být vystaveni fyzickému, psychickému či emocionálnímu zatížení, a je plně na Vaší zodpovědnosti a rozhodnutí, zda navrhovaná cvičení nebo úkoly podstoupíte či nikoliv. Já, autorka kurzů Kateřina Špačková nenesu žádnou zodpovědnost za jakoukoli škodu či újmu způsobenou využitím informací v tomto kurzu. Účast v programech nebo využití služeb v oblasti osobnostního a duchovního rozvoje je určena zdravým svébytným lidem, kteří mají zájem o osobní růst a kteří netrpí žádnou duševní či mentální poruchou.

**9.3.** Ráda bych Vás upozornila, že informace obsažené v mých produktech nemohou nahradit individuální konzultaci kvalifikovaného odborníka. Rovněž nemohou nahradit odbornou nebo lékařskou pomoc a péči. Produkty mohou obsahovat informace o produktech a službách třetích osob a i tyto informace jsou pouze doporučením a vyjádřením mého názoru k dané problematice. Já, Kateřina Špačková se tímto zříká jakékoli zodpovědnosti za přesnost informací.

**9.4.** Zahradničení i další permakulturní praktiky mohou být nebezpečné a mohou v krajních případech vést k životním změnám nebo újmě na zdraví. Toto vše je pouze ve vašich rukách, buďte proto při vykonávání těchto činností opatrní. Já autorka Kateřina Špačková nenesu žádnou zodpovědnost za jakoukoli škodu či újmu způsobenou využitím informací v mých vzdělávacích kurzech a programech.

**9.5.** Veškeré informace v mých výukových programech a kurzech vychází pouze z mých vlastních zkušeností. Tyto zkušenosti jsou subjektivní a jejich interpretace může být neúplná a nepřesná a proto já autorka Kateřina Špačková nejsem zodpovědná za rozhodnutí, ani akci založenou na těchto doporučeních.

**9.6.** Online a výukové produkty poskytují "tak, jak jsou" bez jakýchkoli záruk, ať vyjádřených nebo mlčky předpokládaných, mimo jiné včetně předpokládané záruky obchodovatelnosti a vhodnosti pro určitý účel.

I přes veškeré úsilí, které tvorbě těchto produktů věnuji, nezaručuji, že funkce, které jsou v produktu prezentovány, budou dostupné ve vaší verzi příslušného softwaru, že tyto funkce uspokojí vaše požadavky, a ani nezaručuji nepřerušovanou či bezporuchovou funkčnost zmiňovaného software.

**9.7.** Může se stát, že nebudu schopna v budoucnosti udržovat moje online výukové programy, proto se tedy zříkám odpovědnosti za jejich udržování nebo za poskytování pomoci při jeho užívání. Pro moje online výukové programy také nemusí být v budoucnu k dispozici žádná aktualizace, opravy nebo podpora.

**9.8.** Doživotní záruka přístupu k produktu, pokud je poskytována, trvá po dobu životnosti technického prostředku, na kterém je produkt uložen. V případě online produktů po dobu existence konkrétních webových stránek produktu.

**9.9.** Limituji svou odpovědnost za jakékoli škody (mimo jiné za škodu způsobenou pozdním plněním mé povinnosti, nároky za porušení smlouvy, porušení záruky, porušení garance nebo podmínky, objektivní odpovědnost, nedbalost nebo jiné občanskoprávní delikty v rozsahu povoleném rozhodným právem, a to včetně ušlého zisku, ztráty obchodních informací, ztrát z přerušení činnosti nebo jiné kompenzační náhrady škod, nahodilých či následných škod) způsobené mnou dodaným online programem jeho užitím nebo nemožností tento program použít, i pokud bych byla informována o možnosti vzniku takových škod, maximálně do výše 70% uhrazené ceny za tento online program.

**9.10.** Nepřijímám žádnou odpovědnost ani závazky za přesnost, obsah, úplnost, legálnost, dostupnost nebo spolehlivost informací a nástrojů, které poskytují na mých stránkách a nenesu odpovědnost za jakékoliv ztráty nebo poškození jakékoliv povahy (přímé, nepřímé, vyplývající nebo jiné), ať už ve vztahu ke smlouvě, přečinu nebo jiným způsobem, které mohou vzniknout jako výsledek vašeho použití (nebo nemožnosti použití) mých webových stránek, nebo vašeho využití (nebo nevyužití) informací a nástrojů poskytovaných na mých stránkách a to vše včetně informací pocházejících od třetích stran.

## 10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**10.1.** Jako prodávající plně respektuji důvěrný charakter Vašich dat, která vyplňujete do objednávky a poskytujete mně Kateřině Špačkové (Červená Voda 506, 561 61 Červená Voda, IČ: 09439919, DIČ: CZ9062306165). Data jsou zabezpečena a chráněna proti zneužití. Používám je k realizaci celého obchodu, včetně nezbytných účetních operací, vystavení daňových dokladů, identifikaci Vašich bezhotovostních plateb a pro komunikaci s Vámi, tedy veškeré zákaznické administrativy a rovněž k marketingovým účelům. Tato data jsou ukládána v databázi s přísným zabezpečením proti zneužití a nejsou poskytována třetím stranám.

**10.2.** Podle Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) máte jako kupující **právo na přístup** (právo na poskytnutí seznamu zpracovávaných informací o své osobě), **právo na opravu** (osobních údajů, které mi nahlásíte, že nesouhlasí), **právo na výmaz** (právo být zapomenut, pokud neexistuje nadřazený zákonný důvod o uchování osobních údajů déle), **právo na omezení zpracování** (např. znepřístupnění Vámi vybraných osobních údajů nebo dočasné odstranění zveřejněných údajů z internetových stránek), **právo na přenositelnost dat** (data obdržíte ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu), **právo vznést námitku** (v případě, že nelze vyhovět Vašemu právu na výmaz, můžete vznést námitku proti zpracování osobních údajů pro jiný účel, například přímého marketingu nebo profilování) a **v případě pochybností o dodržování povinností** souvisejících se zpracováním osobních údajů obrátit se na mne pomocí emailu na adresa [k.spackova@permakulturnioaza.cz](mailto:k.spackova@permakulturnioaza.cz) nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

**10.3.** V souladu s Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) zpracovávám Vaše data a osobní údaje na základě **oprávněného zájmu správce, nezbytné pro splnění smlouvy** nebo **nezbytné pro splnění právní povinnosti** pouze po minimální nutnou dobu a v co nejmenším nutném rozsahu vzhledem k účelu jejich zpracování,



který mi ukládají zákony (zejména č. 563/1991 Sb., o účetnictví, č. 280/2009 Sb., daňový řád, č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a další).

Dále zpracovávám Vaše data a osobní údaje na základě vašeho **dobrovolného, účelného, prokazatelného a informovaného souhlasu**, který **můžete kdykoliv odvolat**. Pokud svůj souhlas s účelem zpracování odvoláte, budou Vaše data bez prodlení vyřazena ze zpracování, pokud je nebude nutné zpracovávat z jiných právních důvodů (např. nezbytných pro splnění smlouvy nebo pro splnění právní povinnosti).

#### 10.4. Uplatnění práva na přístup a opravu

Na požádání Vám já Kateřina Špačková (Červená Voda 506, 561 61 Červená Voda, IČ: 09439919), podle možnosti obratem a písemně oznámím, zda a jaké osobní údaje o Vás mám zaznamenané. Pokud by navzdory mým snahám o správnost údajů a aktuálnost byly zaznamenány nesprávné informace, na požádání je opravím. Pokud máte otázky týkající se zpracování Vašich osobních údajů, nebo si přejete odvolat svůj souhlas můžete mě kontaktovat na emailové adrese [k.spackova@permakulturnioaza.cz](mailto:k.spackova@permakulturnioaza.cz), kde jsem Vám k dispozici nejen v případě žádosti o informace, ale i v případě podnětů nebo stížností.

#### 10.5. Uplatnění práva na výmaz a omezení zpracování

Chci Vaše údaje použít k tomu, abych Vás mohla informovat o produktech a službách mých nebo mých partnerů, zjistit Váš názor na ně, případně připravovat pro vás personalizované zprávy na základě vaší reakce na mých webech nebo v emailech. Účast na takovýchto akcích je samozřejmě dobrovolná.

Pokud byste s nimi nesouhlasili, máte právo svůj souhlas kdykoliv odebrat a můžete mi to kdykoliv oznámit, abych mohl Vaše údaje podle toho zablokovat. **V případě emailové komunikace se z odběru můžete kdykoliv jednoduše odhlásit s pomocí odhlašovacího odkazu uvedeného v patičce každého mého emailu. V případě SMS odesláním zprávy „STOP SMS vasetelefonnicislo“ na kontaktní email [k.spackova@permakulturnioaza.cz](mailto:k.spackova@permakulturnioaza.cz).**

#### 10.6. Automaticky získané osobní údaje

Když navštívíte mé webové stránky [www.katespackova.cz](http://www.katespackova.cz) nebo [www.permakulturnioaza.cz](http://www.permakulturnioaza.cz), zaznamenají mnou používané webové servery a služby standardním způsobem informace o zařízení, informace z protokolu, IP adresu, která Vám byla přidělena poskytovatelem internetových služeb, používaný internetový prohlížeč, webovou stránku, z které mě navštívíte, webové stránky, které u mě navštívíte a také datum a délku návštěvy.

Tyto informace jsou používány za účelem měření návštěvnosti webu a přizpůsobení zobrazení webových stránek a jsou zpracovávány **na základě oprávněného zájmu správce** a mohou být zpřístupněny dalším zpracovatelům i bez toho, abych je vám musel oznamovat.

#### 10.7. Automaticky získané údaje o chování návštěvníka na webu a cookies

Automatické získávání a zpracování údajů o chování návštěvníků webu pro **marketingové účely** (cílení reklamy) je možné **pouze na základě Vašeho souhlasu** a je aktivováno z Vašeho podnětu, vyjádřeného **aktivním zaškrtnutím** možnosti „Souhlasím“, která následuje za upozorněním v dolní části webové stránky. Údaje o chování návštěvníka na webu mohou být zpřístupněny dalším zpracovatelům. Webové stránky lze používat i v režimu, který **neumožňuje získávání údajů o chování návštěvníků** webu.

Údaje o Vašem chování se mohou ukládat jako malé soubory “cookies” ve Vašem zařízení, usnadňují navigaci a zajišťují vysokou míru uživatelského komfortu webové stránky. Dále se mohou využívat ke zjištění, zda jste už ze svého zařízení navštívili mé stránky. Do souborů cookies se neukládají žádné osobní údaje.

Souhlas se získáváním a zpracováním údajů pro marketingové účely lze vzít kdykoliv zpět, a to pomocí změny nastavení Vašeho internetového prohlížeče. Případně můžete používání cookies také deaktivovat přímo ve Vašem internetovém prohlížeči.

Souhlas udělujete na dobu, která je uvedena dále u jednotlivých marketingových cookies:

Typ	Název	Účel	Expirace
Vlastní	Mioweb	Marketing	30-365 dnů
Cookies třetích stran	Google Analytics	Získání statistických informací	Dle nastavení prohlížeče, popř. do odstranění
Cookies třetích stran	Pixel Facebook	Identifikace v rámci reklamní sítě společnosti Facebook, opětovné cílení reklamy (retargeting)	180 dnů

### 10.8. Sdělené osobní údaje

Vaše osobní údaje se zaznamenají jen tehdy, když mi je poskytnete z vlastní vůle, například v rámci registrace přes webový formulář, přihlášením do ankety, vypsání cen nebo vyplněním objednávky. Na každém takovém místě je vždy srozumitelně uvedeno jaké údaje a za jakým účelem je poskytujete.

### 10.9. Vyslovení souhlasu se zpracováváním osobních údajů

Pro získání prokazatelného souhlasu elektronickou cestou využívám technologii double opt-in. Znamená to, že na Vaši e-mailovou adresu zašlu zprávu, ve které zcela jasně a srozumitelně uvedu, **za jakým účelem osobní údaje poskytujete (proč), v jakém rozsahu budou zpracovávány (k čemu)**. V případě, že si budete přát udělit tento souhlas, **kliknete na potvrzovací odkaz v této zprávě** a tím učiníte svůj jednoznačný projev vůle. V případě, že souhlas neposkytnete, budou Vaše data vyřazena ze zpracování.

### 10.10. Zpracovávání osobních údajů

**Správce** osobních údajů je: Kateřina Špačková, se sídlem Červená Voda 506, 561 61 Červená Voda, Česká republika, IČ: 09439919, DIČ: CZ9062306165, v evidenci u odboru živnostenského úřadu MěÚ Králíky.

**Zpracovatelem** osobních údajů jsou (nebo mohou být):

SmartSelling a.s., Netroufalky 797/5, 625 00 Brno, Česká republika, DIČ: CZ29210372

Facebook Ireland Ltd, 4 Grand canal square, Dublin 2, Irsko, VAT IE9692928F

Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA a další.

**Postoupení osobních údajů** státním zařízením a úřadům následuje jen v rámci závazných právních předpisů. Moji zaměstnanci, spolupracovníci, agentury, obchodníci a dodavatelé jsou z mé strany vázáni mlčenlivostí, diskrétností a všichni bez výjimky podléhají Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR).

## 11. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO VYBRANÉ PRODUKTY

- **A) Živé akce - semináře**

- Účastník se na seminář přihlašuje prostřednictvím webového rozhraní vybraného produktu, odesláním prodejního formuláře, a to nejpozději 2 dny před začátkem akce. Pozdější přihlášky je možno akceptovat po předchozí telefonické nebo emailové domluvě.
  - Online přihlášky jsou ze strany prodávajícího potvrzovány na email, který byl uveden účastníkem na prodejním formuláři. Spolu s potvrzením je zaslána účastníkovi faktura s datem splatnosti ceny za seminář.
  - Zařazení účastníků na seminář bude uskutečněno podle pořadí uhrazených přihlášek. Účastník bude vyrozuměn v případě, že nebude zařazen z důvodů naplněné kapacity.
  - Cena semináře včetně informace o tom, zda je cena s DPH či bez DPH, je uvedena na vybraném webovém rozhraní prodávajícího. V případě uvedení ceny bez DPH je následně uvedena i cena s příslušnou sazbou DPH. Cena je vždy uvedena i na prodejním formuláři.
  - Cena semináře je určena v závislosti na délce konání semináře, osobě lektora, poskytovaných materiálech, zajištěném občerstvení, místě konání apod.
  - Účastník se zavazuje uhradit cenu semináře dle splatnosti uvedené na doručené faktuře, nejpozději však do 4 dnů před konáním semináře, a to převodem na účet prodávajícího. Po uhrazení kupní ceny zašle prodávající účastníkovi daňový doklad, a je-li uvedeno na webové stránce, i vstupenku.
  - Prodávající si vyhrazuje umožnit po předchozí konzultaci uhradit účastníku cenu za seminář v hotovosti v den konání semináře. V případě platby v hotovosti obdrží účastník daňový doklad u prezence.
  - Prodávající si vyhrazuje právo na případnou změnu termínu semináře, přednáškového sálu či zrušení semináře z organizačních a provozních důvodů. V případě změny termínu či zrušení semináře má účastník právo na vrácení 100% ceny semináře nebo absolvovat seminář v náhradním termínu nebo si vybrat jiný produkt prodávajícího ve stejné ceně.
  - Prodávající nenesे žádnou zodpovědnost za nedostatky ve službách kterékoliv třetí strany, kterou využívá při svých vlastních službách. Dále nenesе zodpovědnost na zranění, škody, újmy a ztráty vzniklé účastníkům během akce.
  - Na seminářích budou pořizovány fotografie, video a audio nahrávky pro marketingové účely, které následně mohou být uveřejněny na webu, v tisku a sdělovacích prostředcích. Při prezenci v den konání semináře budete moci vyjádřit svůj souhlas případně nesouhlas písemně.
  - Rád bych Vás upozornil, že účast na semináři je dobrovolná a každý účastník zodpovídá sám za sebe. Pokyny lektora jsou pouze návrhy, kterými se účastník řídí podle vlastního uvážení. Účastník bere na vědomí, že v průběhu semináře z oblasti permakultury, permakulturního designu, zahradničení, osobnostního a duchovního rozvoje může být vystaven fyzickému, psychickému či emocionálnímu zatížení. Účast na seminářích osobního rozvoje je určena zdravým svébytným lidem, kteří mají zájem o osobnostní a duchovní růst a kteří netrpí žádnou duševní či mentální poruchou.
  - V případě že účastník semináře v současné době podstupuje jakýkoliv druh léčby, zavazuje se před zahájením semináře informovat lektory o této skutečnosti a o charakteru obtíží, které jsou důvodem léčby. Dále je doporučeno, aby o účasti na semináři informoval svého ošetřujícího lékaře nebo psychiatra.
  - Vybrané vzdělávací programy podléhají právní ochraně dle autorského práva, účast na semináři neopravňuje účastníka získané znalosti vyučovat a ani jinak komerčně využívat a vydávat za své.
  - Prosím účastníky, aby ostatní nerušili svým pozdním příchodem. Prezence účastníků začíná 30 minut před zahájením semináře, není-li uvedeno jinak. Čas ukončení seminářů je uveden orientačně.
- **Storno podmínky pro živé akce a semináře**
    - Žádost a zrušení/odhlášení zašlete emailem na adresu [k.spackova@permakulturnioaza.cz](mailto:k.spackova@permakulturnioaza.cz). Při zrušení objednávky je nutné uvést Vaše jméno, email a číslo variabilního symbolu objednávky.
    - Pokud se odhlásíte více jak 14 dní před datem konání semináře, vrátím Vám 100% z uhrazené ceny. Místo vratky máte možnost již uhrazenou cenu převést na koupi jiného produktu nebo služby z mé nabídky v plné ceně semináře.

- Pokud se odhlásíte méně než 14 dní (včetně) před datem konání semináře, bude Vám účtován storno poplatků ve výši 100% ceny semináře. Máte však možnost již uhrazenou cenu převést na koupi jiného produktu nebo služby z mé nabídky v plné ceně semináře nebo absolvovat seminář v náhradním termínu, bude-li se opakovat nebo můžete za sebe poslat náhradníka.
- Pokud se odhlásíte/zrušíte účast méně než 7 dní přede dnem konání semináře, bude Vám účtován storno poplatků ve výši 100% ceny semináře.
- Peníze Vám budou vráceny na stejný účet, ze kterého byly prostředky uhrazeny poté, co bude z vaší strany na mou emailovou adresu [k.spackova@permakulturnioaza.cz](mailto:k.spackova@permakulturnioaza.cz) doručeno potvrzení o přijetí opravného daňového dokladu.
- Můžete za sebe poslat náhradníka, kterého si sami najdete. Tuto skutečnost jste povinni mi oznámit emailem na adresu [k.spackova@permakulturnioaza.cz](mailto:k.spackova@permakulturnioaza.cz) nejpozději jeden den před datem konání akce. Storno poplatků se v tomto případě neplatí a celá platba je přesunuta k novému účastníkovi.
- Pokud se akce nezúčastníte z jakéhokoliv důvodu, cena semináře se nevrací.

### C) Podmínky opakovaných plateb

- V případě zakoupení produktu/služby, které jsou nabízeny s revolvingem (automatickým opakováním) zákazník zvolením platby prostřednictvím platební karty souhlasí se strháváním opakovaných plateb z jeho platební karty, a to za podmínek dle zvolené varianty v objednávce.
- Ceny a podmínky opakovaných plateb jsou uvedeny na webové stránce produktu a v prodejním formuláři.
- Informace o výši a formě opakovaných transakcí, datu a periodě strhávání opakované platby a všech změnách souvisejících s opakovanými platbami jsou zákazníkovi zasílány emailem.

## 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

**12.1.** Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách prodávajícího specifikovaných v odst. 1.5.

**12.2.** Stížnosti a připomínky Spotřebitele, které se týkají smluvního vztahu uzavřeného mezi prodávajícím a kupujícím, vyřizuje prodávající, stížnosti může Spotřebitel uplatnit na adrese [k.spackova@permakulturnioaza.cz](mailto:k.spackova@permakulturnioaza.cz). Pokud je stížnost svým obsahem reklamací, bude stížnost vyřízena jako reklamacie. Spotřebitelé se svými stížnostmi mohou obracet rovněž na orgány dohledu a státního dozoru, Českou obchodní inspekci či Úřad pro ochranu osobních údajů.

**12.3.** Pokud mezi prodávajícím a spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle § 20e zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz) a [www.coi.cz/informace-o-adr](http://www.coi.cz/informace-o-adr). Zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

**12.4.** Všechny právní spory vzniklé v souvislosti s kupní smlouvou, ve kterých spotřebitel nevyužije svého práva podle odst. 12.3, budou řešeny v občanském soudním řízení obecnými soudy České republiky.

**12.5.** Pokud vztah související s užitím webové stránky nebo právní vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

**12.5.** Prodávající si vyhrazuje právo u vybraných produktů upravit další práva a povinnosti smluvních stran nad rámec těchto obchodních podmínek. Tato pravidla budou vždy uvedena na webových stránkách příslušného produktu a mají přednost před ustanoveními VOP.

**12.6.** Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována v elektronické podobě a není veřejně přístupná.

**12.7.** Nejsem vázána žádnými kodexy chování (§ 1826 odst. 1 písm. e) NOZ).

## **12.8 Účinnost**

Informace jsou sdělovány prostřednictvím webových stránek [www.permakulturnioaza.cz](http://www.permakulturnioaza.cz) popřípadě dalšími informačními kanály, zpravidla emailem. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu těchto obchodních podmínek.

Každá nová verze obchodních podmínek je dostupná na webových stránkách [www.permakulturnioaza.cz/obchodni-podminky](http://www.permakulturnioaza.cz/obchodni-podminky) a je označena datem účinnosti. Veškeré objednávky se vždy řídí aktuální verzí obchodních podmínek.

Toto aktuální znění obchodních podmínek je platné a účinné **od 4. května 2021**.

**Informace pro kupující:** v případě změny obchodních podmínek, jsou platné obchodní podmínky, které byly v platnosti k datu nákupu.

**ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY****DODAVATEL**

**Kateřina Špačková**  
Červená Voda 506 IČ: 09439919  
561 61, Červená Voda DIČ: CZ9062306165  
Česká republika (nejsem plátce DPH)

**ZÁKAZNÍK**

Jméno příjmení/Název společnosti	
Ulice, číslo popisné	
Město, PSČ	
Telefon	
Email	
Číslo bankovního účtu (pro vrácení platby)	

**INFORMACE O VÝROBKU / SLUŽBĚ**

Jméno příjmení/Název společnosti	
Ulice, číslo popisné	
Město, PSČ	
Telefon	
Email	
Číslo bankovního účtu ze kterého jste platili (pro spárování platby)	
Zakoupený produkt / Služba	
Číslo objednávky	
Cena produktu / Služby	

Chci jednostranně odstoupit od kupní smlouvy a žádám o vrácení uhrazené částky za výše zmíněný výrobek / službu.

---

Datum a podpis zákazníka

**UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ  
– REKLAMACE –****DODAVATEL**

**Kateřina Špačková**  
Červená Voda 506 IČ: 09439919  
561 61, Červená Voda DIČ: CZ9062306165  
Česká republika

**ZÁKAZNÍK**

Jméno příjmení/Název společnosti	
Ulice, číslo popisné	
Město, PSČ	
Telefon	
Email	
Číslo bankovního účtu (pro vrácení platby)	

**INFORMACE O VÝROBKU / SLUŽBĚ**

Jméno příjmení/Název společnosti	
Ulice, číslo popisné	
Město, PSČ	
Telefon	
Email	
Číslo bankovního účtu (pro spárování platby)	
Zakoupený produkt / Služba	
Číslo objednávky	

Vážení,

dne \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ jsem ve Vašem obchodě vytvořil výše uvedenou objednávku.

Mnou zakoupený produkt však vykazuje tyto vady: **(\* zde je třeba vadu podrobně popsat)**

---

---

---

Požaduji vyřídit reklamaci následujícím způsobem: **(\* zde je třeba požadovaný způsob vyřízení podrobně popsat, například - „jelikož se jedná o odstranitelnou vadu, požaduji o opravu produktu a to nejpozději v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů).**

---

---

---

Zároveň Vás žádám abyste mi vystavili písemné potvrzení o uplatnění reklamace. Do něj prosím uveďte, kdy jsem právo uplatnil/a co je obsahem reklamace a napiště mi prosím zda mám nárok na opravu / výměnu. Následně mi prosím potvrďte datum a způsob vyřízení reklamace. Také mi potvrďte o provedení případné opravy a dobu jejího trvání (v případě, že se jedná o opravu, nikoliv výměnu).

Peněžní prostředky za objednání, případně i za doručení, byly zaslány způsobem **dobírka/bankovní převod/v hotovosti (\*)** a přeji si je navrátit zpět na můj výše uvedený bankovní účet.

***(\*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.***

---

Datum a podpis zákazníka