

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Anna Hlůžková, IČ 747 12 535
se sídlem Stříbrné Hory 105, Nalžovské Hory, 341 01, Česká republika

I.

Úvodní ustanovení a vysvětlení účelu všeobecných obchodních podmínek

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále též uváděné jen zkratkou „VOP“) platí pro objednávku konzultací a poskytování poradenských služeb (dále též jen jako „služby“) přes webové rozhraní www.annahluzkova.cz nebo na základě mailové či telefonické objednávky přímo u Anny Hlůžkové, zapsané v živnostenském rejstříku vedeném, podle §71 odst.2 živnostenského zákona, Městským úřadem Horažďovice, od 15. 1. 2009 (dále též jen jako „Poskytovatel“).

2. Poskytování poradenských služeb probíhá na základě smlouvy o poskytování poradenských služeb. Proces uzavírání smlouvy je podrobně popsán v čl. III. VOP. Tyto VOP jsou dokumentem, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytování poradenských služeb a podrobně uvádí a vysvětluje práva a povinnosti obou stran této smlouvy. Ujednání, která jsou ve smlouvě odlišná od ustanovení VOP, mají přednost (tedy text smlouvy je nad textem VOP). VOP řeší i některé další otázky, které s poskytováním poradenských služeb nebo s užíváním internetových stránek www.annahluzkova.cz souvisí.

3. Přeji si, aby pro vás mé služby byly přínosné a aby čas strávený na mých webových stránkách byl pro vás příjemný a abyste přesně věděli, co u mně na webových stránkách naleznete, jak celý proces spolupráce probíhá, co můžete očekávat a jak vyřeším vaše požadavky. Toto vše naleznete v těchto VOP.

4. Prosím, přečtěte si VOP pečlivě a v případě, že k nim budete mít připomínky či dotazy, kontaktujte mě ještě před objednáním služby (tj. před kliknutím na tlačítko „Odeslat“). Kontakty naleznete v čl. II. VOP. Vzájemná komunikace je nejlepším způsobem, jak eliminovat případné budoucí nejasnosti mezi námi. Tím, že kliknete na tlačítko „Odeslat“ mi dáváte signál, že jste VOP viděli, četli a souhlasíte s takovým průběhem obchodu, jaký zde popisuji. Dáváte tím i signál, že svoji objednávku myslíte vážně, a že jste stejně jako já připraveni splnit své závazky z následně uzavřené smlouvy (tedy já jako Poskytovatel především dodat vám službu přesně podle vaší objednávky a vy jako Objednatel zaplatit za dodanou službu dohodnutou cenu).

5. Ve VOP máte k dispozici všechny podstatné informace. Víím, že jich není zrovna málo, a proto pro rychlejší orientaci je tu obsah:

Obsah VOP:

- I. Úvodní ustanovení a vysvětlení účelu obchodních podmínek**
- II. Důležité pojmy (definice)**
- III. Objednávka a uzavření smlouvy**
- IV. Cena služeb a platba**
- V. Dodací podmínky – konzultace a poradenské služby**
- VI. Odstoupení od smlouvy**

- VII. *Práva z vadného plnění*
- VIII. *Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů*
- IX. *Závěrečná ustanovení*

II.

Důležité pojmy (definice)

1. POSKYTOVATEL.

Anna Hlůžková

IČ 747 12 535,

DIČ: nejsem plátce DPH

se sídlem Stříbrné Hory 105, Nalžovské Hory, 341 01, Česká republika

zapsaná v živnostenském rejstříku vedeném, podle §71 odst.2 Živnostenského zákona, Městským úřadem Horažďovice, od 15. 1. 2009

Adresa pro doručování: Stříbrné Hory 105, Nalžovské Hory, 341 01

Kontaktní telefon: (+420) 722 373 746

Adresa pro doručování elektronické pošty: anna@annahluzkova.cz.

2. OBJEDNATEL. Objednatel je ten, kdo prostřednictvím webového rozhraní www.annahluzkova.cz uzavře se mnou, jako Poskytovatelem, smlouvu o poskytování poradenských služeb, a tím objedná některou ze služeb nabízených na uvedeném webovém rozhraní. Objednatelem může být podnikatel (podnikající fyzická osoba často také uváděná jako OSVČ), a nebo spotřebitel.

3. SPOTŘEBITEL. Spotřebitelem se podle zákona rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání. Pokud jste fyzická osoba a do objednávky uvedete IČO, bude se mít zato, že smlouvu uzavíráte jako podnikatel a ne jako spotřebitel.

4. SPOTŘEBITELSKÁ SMLOUVA. Je jí smlouva, ve které jako Objednatel vystupuje spotřebitel. Podle platných zákonů je spotřebitel více chráněn než objednatel, který není spotřebitelem. Současně má Poskytovatel i více povinností vůči spotřebiteli než vůči jinému Objednateli a je povinen poskytnout spotřebiteli informace stanovené jak občanským zákoníkem, tak zákonem na ochranu spotřebitele. Je-li Objednatelem jiná osoba než spotřebitel, neužijí se ta ustanovení VOP, která slouží výhradně pro ochranu spotřebitele.

5. SMLOUVA UZAVŘENÁ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM. Je smlouva, pokud je uzavřena prostřednictvím PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU, tj. je uzavřena, aniž by se Poskytovatel a Objednatel museli osobně potkat, protože ji uzavírají přes webové rozhraní (na základě objednávky učiněné přímo na internetových stránkách www.annahluzkova.cz vyplněním potřebných údajů Objednatelem) nebo prostřednictvím mailové komunikace, telefonicky nebo s využitím obdobných komunikačních prostředků. Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení a telefonní hovory) si hradíte sami a neliší se od běžné sazby účtované vaším operátorem resp. poskytovatelem internetového připojení. Učiněním objednávky výslovně souhlasíte s použitím prostředků komunikace na dálku.

6. ROZHODNÉ PRÁVNÍ PŘEDPISY. Jsou to platné právní předpisy, kterými se řídí vztah mezi Objednatel a Poskytovatelem. Jde zejména o zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen „NOZ“) a v případech, kdy je Objednatel spotřebitel, je to i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

III.

Objednávka a uzavření smlouvy přes webové rozhraní

1. Objednatel objednává produkt přes webové rozhraní, tj. skrze objednávkový systém, odesláním vyplněného objednávkového formuláře, mailem i telefonicky.

2. POPIS SLUŽEB. Na webovém rozhraní je uveden seznam nabízených služeb včetně popisu, co obsahují a komu jsou určeny. Veškeré prezentace služeb uvedené na webovém rozhraní jsou informativního charakteru. Jako Poskytovatel nejsem povinna uzavřít Smlouvu o poskytnutí služby ohledně těchto služeb. Ustanovení § 1732 odst. 2. NOZ se nepoužije.

3. OBJEDNÁNÍ PRODUKTU. Pro objednání produktu přes webové rozhraní obchodu slouží objednávkový formulář, kde jako Objednatel vyplníte informace o objednávané službě (výběrem dané položky ve formuláři), údaje pro fakturaci (zejména jméno, příjmení, adresu, u podnikatelů IČO, případně DIČ) a zvolíte způsob úhrady.

Před odesláním objednávky vám je umožněno zkontrolovat a měnit údaje vložené do objednávkového formuláře a případně ještě opravit vzniklé chyby a nesrovnalosti. Objednávku odešlete kliknutím na tlačítko „Odeslat“.

O obdržení objednávky vás budu informovat mailem zaslaným na vaši elektronickou adresu, kterou jste zadali v objednávce nebo při registraci. Součástí tohoto mailu potvrzujícího obdržení vaší objednávky jsou platné obchodní podmínky ve formátu PDF. Informace o obdržení objednávky je zasílána automaticky a nejedná se o přijetí objednávky z mé strany, pokud to není v tomto potvrzení výslovně uvedeno. Není-li v potvrzení uvedeno, že objednávku přijímám, zašlu vám informaci o přijetí objednávky v následném mailu. Do okamžiku než je vám doručeno potvrzení o přijetí vaší objednávky, je možné telefonicky nebo mailem (na adresu uvedenou v čl. II. VOP) objednávku zrušit. Doručením potvrzení o přijetí objednávky na vaši elektronickou adresu uvedenou v objednávce je smlouva o poskytnutí služby uzavřena. Jakékoli změny uzavřené kupní smlouvy (včetně zrušení objednávky) jsou poté možné jen na základě dohody se mnou.

V pochybnostech vás můžu kontaktovat za účelem ověření pravosti objednávky a nepodaří-li se pravost objednávky ověřit, má se zato, že objednávka vůbec nebyla podána a takovou objednávkou se nadále nezabývám.

4. Smlouva i VOP se uzavírají v českém jazyce. Smlouva se uzavírá v elektronické podobě, tvoří ji vaše objednávka, její přijetí z mé strany a tyto VOP. Smlouvu archivuji v elektronické podobě, není přístupná třetím osobám. Na vyžádání vám ji zašlu.

IV. Cena služeb a platba

1. CENA SLUŽEB. U jednotlivých produktů a služeb je na webovém rozhraní uvedena i jejich cena. Ceny jsou uvedeny včetně daně s přidané hodnoty a veškerých případných dalších daní, cel a poplatků. Ceny jsou platné po celou dobu, kdy jsou na webovém rozhraní uvedeny. Vzhledem k charakteru služeb mohou vznikat i náklady na dopravu. V případě poskytování konzultací a poradenských služeb jinde než v obci Horažďovice bude k ceně připočítáno dopravné ve výši 3Kč na každý kilometr z místa mého sídla do místa poskytování konzultace a poradenských služeb. Kalkulovaná cena není uvedena v souhrnu objednávky (tj. předtím než kliknete na tlačítko „Odeslat“) a je splatná na místě při osobním setkání, kdy je vám vystaven i příjmový pokladní doklad.

2. Sjednanou cenou je cena uvedená u služby v okamžiku odeslání Vaší objednávky (uvedená v odeslaném objednávkovém formuláři). Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny na webovém rozhraní (tím je myšlen především překlep, chyba při zadávání cen) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání smlouvy, pak nejsem povinna vám za takovou zjevně chybnou cenu službu dodat, a to ani v případě, že došlo k automatickému potvrzení o přijetí objednávky. V případě, že by již došlo z vaší strany i k úhradě této zjevně chybné ceny, jsem oprávněna od smlouvy odstoupit. Dojde-li ke změně ceny v době mezi odesláním vaší objednávky a jejím potvrzením z mé strany, platí cena platná v okamžiku odeslání objednávky, nedojde-li mezi námi k jiné výslovné dohodě.

3. Není-li mezi námi výslovně ujednáno jinak, jsem povinna vám službu dodat až po úplném zaplacení sjednané ceny.

4. ZPŮSOB PLATBY. Cenu je možné uhradit následujícími způsoby:

- **bezhotovostně bankovním převodem na můj bankovní účet:** pokyny k platbě, v podobě zálohové faktury, obdržíte v mailu potvrzujícím přijetí. Při platbě, prosím, nezapomeňte uvést příslušný variabilní symbol, aby mohla být platba rychle spárována a služba co nejdříve dodána.

- **v hotovosti:** pouze cestovní výlohy oproti příjmovému pokladnímu dokladu.

Případné další způsoby platby budou uvedeny na webovém rozhraní nebo mohou být mezi námi výslovně dohodnuty. Cena za služby se hradí v korunách českých.

5. SPLATNOST CENY ZA SLUŽBY.

V případě bezhotovostního převodu je cena za služby splatná do 7 dnů od potvrzení přijetí objednávky. Datum splatnosti je uvedené v pokynech k platbě, v zálohové faktuře. Cena za služby je zaplacená v okamžiku, kdy je příslušná částka připsána na můj bankovní účet.

Takto uhrazená částka je zálohou na cenu za služby ve výši 100% ceny a po přijetí platby obdržíte fakturu.

V případě hotovostní platby je cena splatná nejpozději před zahájením konzultace, před zahájením poskytování poradenských služeb.

Ustanovení § 2119 odst. 1 NOZ se nepoužije.

Produkty je možné hradit formou splátkového kalendáře, přičemž frekvence splátek je měsíční a Objednatel je vždy na splatnost splátky upozorněn zálohovou fakturou zaslou na e-mail uvedený v objednávce. Započetí prací je zahájeno až po uhrazení první zálohové faktury či

splátky. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv ukončit spolupráci, pokud je objednatel v prodlení s platbou déle než 10 dnů po uplynutí splatnosti.

V.

Dodací podmínky – konzultace a poradenské služby

POSKYTOVÁNÍ KONZULTACÍ A PORADENSKÝCH SLUŽEB

1. Poskytování konzultací a poradenských služeb se řídí především občanským zákoníkem
2. Při poskytování konzultací a poradenských služeb se řídím platnými právními předpisy a poskytuji je s maximální pečlivostí a s využitím nejnovějších poznatků, mé odbornosti a s ohledem na veškeré údaje vámi sdělené, jež mají význam pro řádné poskytování poradenských služeb. Akceptací těchto VOP se zavazujete sdělit mi veškeré údaje, jež mají význam pro řádné poskytnutí konzultace a poradenských služeb, tyto údaje poskytnout pravdivé, úplné a nezkreslené a neprodleně mi kdykoli po dobu trvání smlouvy sdělit, že došlo ke změnám těchto údajů a sdělit nové údaje, je-li to k řádnému poskytnutí poradenských služeb potřebné. Veškeré údaje sdělené při poskytování poradenských služeb nebo v souvislosti s ním jsou považované za důvěrné a jak vy, tak já se zavazuji o nich zachovávat mlčenlivost a bez výslovného souhlasu druhé smluvní strany je nesdělovat třetím osobám. Je-li to s ohledem na charakter poskytované konzultace a poradenských služeb vhodné nebo stanovené zákonem, jsem oprávněna od vás požadovat poskytnutí potřebných údajů v písemné formě opatřené vaším podpisem.
3. Termín poskytnutí konzultace nebo poradenských služeb bude vždy mezi námi dohodnut buď písemně nebo mailem nebo telefonicky. Termíny se zásadně sjednávají na pracovní dny, na dobu od 9 do 17 hodin. Zavazuji se vám navrhnout aspoň 2 možné termíny v době do 14 dnů od uzavření smlouvy, pokud již nebude má kapacita plně vyčerpána. V případě, že vám nemohu nabídnout termín v této lhůtě, jste oprávněni od smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být učiněno písemně a zasláno mailem nebo poštou nejpozději do 14 dnů od uzavření smlouvy. V případě, že se bez závažného důvodu a omluvy nedostavíte na sjednaný termín konzultace a poskytování poradenských služeb nebo opakovaně neposkytnete potřebnou součinnost, jsem oprávněna od smlouvy odstoupit. Dále pro odstoupení platí ustanovení následujícího článku těchto VOP.

VI.

Odstoupení od smlouvy

1. Je-li předmětem smlouvy dodání služby (konzultace, poradenských služeb), pak jako Objednávající odesláním objednávky a zaškrtnutím souhlasu s těmito VOP udělujete výslovný souhlas, aby vám byla služba poskytnuta před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Vezměte prosím na vědomí, že v tomto případě nemáte právo na odstoupení od smlouvy (§ 1837 písm. a) NOZ).
2. Jde-li o případ dle předchozího odstavce nebo jiný případ, kdy od smlouvy nelze odstoupit, máte, jste-li spotřebitel, právo v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 NOZ od smlouvy

odstoupit ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy. V této 14denní lhůtě musí být odstoupení od kupní smlouvy odesláno mailem na anna@annahluzkova.cz nebo odesláno poštou na moji adresu uvedenou v čl. II. odst. 1 VOP, případně na tuto adresu doručeno osobně či prostřednictvím jiné osoby. Odstoupit lze i vyplněním formuláře, který naleznete [zde](#). V případě použití vzorového formuláře vám bez zbytečného odkladu potvrdím jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat.

4. Jako Objednatel můžete od smlouvy odstoupit i v dalších případech stanovených zákonem nebo smlouvou a VOP, zejména v případě vadného plnění (článek IX. VOP). Jako Poskytovatel jsem oprávněna od smlouvy odstoupit v případě vašeho prodlení s platbou ceny za služby, pokud je delší než 10 dní po splatnosti a v případě podstatného porušení vašich povinností ze smlouvy vyplývajících, zejména v případě, kdy by došlo k neoprávněným zásahům do webového rozhraní, porušení autorských práv a v dalších případech stanovených zákonem.

5. Je-li Vám společně se službou poskytnut dárek, je darovací smlouva mezi námi uzavřená s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od smlouvy z vaší strany bez uvedení důvodů, pozbývá darovací smlouva účinnost a jste povinni mi poskytnutý dárek nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vrátit.

VII.

Práva z vadného plnění

1. Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními i předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925 NOZ.

2. Jako Poskytovatel vám odpovídám, že poskytnutá služba nemá vady. Vadu u nás uplatněte bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději do 6 měsíců od poskytnutí služby.

3. V případě výskytu vady, kterou nelze odstranit nebo v případě opakovaného výskytu vady po opravě (zejména poskytnutím opravné služby) nebo výskytu většího počtu vad máte právo od smlouvy odstoupit. V případě odstranitelné vady můžete požadovat odstranění vady nebo přiměřenou slevu z ceny. V případě, že neodstoupíte od smlouvy nebo neuplatníte právo na poskytnutí opravné služby, můžete požadovat přiměřenou slevu. Přiměřenou slevu můžete žádat i v případě, že bych nebyla schopna vám opravnou službu bez vad dodat, stejně tak i v případě, že bych nezjedнала nápravu v přiměřené době nebo že by vám zjednání nápravy působilo značné obtíže.

4. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud byste vadu sami způsobili.

5. Pokud vám služby nebyly dodány v dodací lhůtě (nebyly vám zaslány potřebné informace k naší spolupráci), prosím, zkontrolujte nejprve složky „hromadná pošta“ nebo spam. Pokud ani tam emaily s informacemi nenaleznete, uplatněte reklamaci dle následujícího odstavce.

6. Reklamaci uplatněte bez zbytečného odkladu po zjištění vad. Reklamaci můžete uplatnit mailem na elektronickou adresu anna@annahluzkova.cz nebo zaslat písemně na moji adresu uvedenou v čl. II VOP případně uplatnit osobně. Uvítám, pokud k reklamaci přiložíte i fakturu či jiný doklad o koupi, popis reklamované závady a návrh řešení reklamace. Reklamaci vyřídím bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, pokud se výslovně nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vám poskytnu písemné potvrzení.

VIII.

Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů

1. Máte-li k uzavřené smlouvě, jejímu plnění či mé činnosti nějakou stížnost, kontaktujte mě prosím na adrese uvedené v čl. II. VOP nebo na elektronické adrese anna@annahluzkova.cz.
2. Podnikám na základě živnostenského oprávnění, kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad, dohled nad dodržováním předpisů o ochraně spotřebitelů provádí Česká obchodní inspekce. Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů dozoruje Úřad pro ochranu osobních údajů. I na tyto orgány se můžete obrátit se svými stížnostmi.
3. Pokud mezi námi jako prodávajícím a spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz
4. Uvádím, že nejsem vázána žádnými kodexy chování (§ 1826 odst. 1 písm. e) NOZ).

IX.

Závěrečná ustanovení

1. Smlouva o provedení služeb je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Poskytovatele a Objednatele ze smlouvy vyplývající.
2. Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem, který naleznete [zde](#).
3. Vezměte, prosím na vědomí, že jsem oprávněna tyto VOP jednostranně měnit, pro objednatelů však vždy platí text obchodních podmínek účinný v okamžiku odeslání objednávky. Tento text ve formátu PDF obdržíte v mailu potvrzujícím objednávku.
4. Tyto VOP jsou účinné od 1. 4. 2016.