

Vážení příznivci cizích jazyků,

moc mě těší váš zájem o jazykové vzdělání. Na mém portále [www.divinus.cz](http://www.divinus.cz) nebo [www.superflexi.cz](http://www.superflexi.cz), (dále jen „web“ nebo „webové rozhraní“) jste si patrně již přečetli podrobnosti o vámi vybraném e-booku (elektronické knize), webináři, on-line kurzu nebo dalších produktech, včetně osobní/firemní výuky. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (zkráceně jen „VOP“) obsahují informace, které potřebujete mít k dispozici před tím, než si objednáte kteroukoliv z nabízených služeb. Přečtěte si je, prosím, pečlivě. Pokud si VOP přečtete, bude váš souhlas opravdu souhlasem.

## **KDY SE VOP POUŽIJÍ A JAKÝ MAJÍ VZTAH K UZAVŘENÉ SMLOUVĚ?**

VOP jsou určeny pro prodej e-booků, webinářů, on-line kurzů, osobní/firemní výuky, překladů a členství (vše dohromady bude v dalším textu zkráceně označováno i jen jako „produkty“) přes webové rozhraní. Vztahují se také na případné webináře, e-booky a další produkty zdarma, ke kterým uživatel získá přístup po přihlášení a zadání své e-mailové adresy.

Samotný nákup produktů včetně získání produktů zdarma a proces uzavření smlouvy je popsán níže. VOP jsou dokumentem, který tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi námi (dále též jen „Smlouva“). Pokud by ve Smlouvě byla ujednání, která se liší od textu VOP, mají ujednání ve Smlouvě přednost.

### **Obsah VOP:**

- I. Základní údaje o prodávajícím
- II. Důležité pojmy, aby bylo zřejmé, o čem se zde píše
- III. Jak na objednávku a uzavření Smlouvy?
- IV. Jak je to s cenou produktů a jak se platí?
- V. Jakým způsobem vám budou produkty dodány?
- VI. Jak je to s funkčností digitálního obsahu a jeho součinností s hardwarem a softwarem?
- VII. Vytváření audio, video a foto záznamů lektorem
- VIII. Získávání a zpracovávání osobních údajů při návštěvě webového rozhraní
- IX. Zasílání obchodních sdělení a ukládání cookies
- X. Odstoupení od Smlouvy
- XI. Záruka, práva z vadného plnění a reklamační řád
- XII. Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů
- XIII. Závěrem

## **I. ZÁKLADNÍ ÚDAJE O PRODÁVAJÍCÍM**

Obchodní název: Jazyková škola Divinus (divinus.english na sociálních sítích)  
Jednatel: Bc. Radim Targosz  
Tel: +420 739 524 712  
E-mail: [divinus.skola@gmail.com](mailto:divinus.skola@gmail.com)  
Provozovna: Hlavní třída 714, 363 01 Ostrov  
Stát: Česká republika  
Identifikační číslo: 74706403

Zapsáno u MěÚ Ostrov podle §71 odst.2 živnostenského zákona. Adresa pro doručování je

shodná jako adresa sídla. Na uvedeném e-mailu jsem vám k dispozici pro běžnou komunikaci i pro případné vyřizování podnětů a reklamací. V dalším textu vystupuji už jen jako „Prodávající“.

## II. DŮLEŽITÉ POJMY, ABY BYLO ZŘEJMÉ, O ČEM SE ZDE PÍŠE

### KDO JE KUPUJÍCÍ?

Kupujícím je ten, kdo prostřednictvím webového rozhraní, se mnou uzavře kupní smlouvu, kterou koupí některý z nabízených e-booků, webinářů anebo on-line či osobních/firemních kurzů. Při koupi e-booků se jedná o poskytnutí tzv. digitálního obsahu (je to pojem používaný přímo občanským zákoníkem).

I když předpokládám, že typickým Kupujícím, který si produkty koupí, bude spotřebitel, může být Kupujícím samozřejmě i podnikatel (podnikající fyzická osoba, často také uváděná jako OSVČ anebo právnická osoba, např. s.r.o. nebo akciová společnost).

### KDO JE SPOTŘEBITELEM?

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, budu mít za to, že Smlouvu uzavíráte jako podnikatel, a ne jako spotřebitel.

### KDO JE UŽIVATELEM?

Uživatelé se rozumí příchozí návštěvník webového rozhraní, který získá přístup k online kurzům, webinářům, e-bookům a dalším produktům po zadání své e-mailové adresy a/nebo využívá veřejně uvedený obsah na webových stránkách společnosti.

### JAKOU SMLOUVU SPOLU UZAVÍRÁME?

Na prodej e-booků, webinářů, on-line i osobních/firemních lekcí nebo také produktů v kategorii super-flexi je uzavírána Kupní smlouva. Proces uzavírání Smlouvy prostřednictvím webového rozhraní je popsán podrobně v těchto VOP. Smlouva je uzavírána v českém jazyce, archivovaná v elektronické podobě a není přístupná třetím osobám. Smlouva je tvořena vaší objednávkou (vyplněným objednávkovým formulářem na webovém rozhraní) a jejím přijetím z mé strany a těmito VOP. Ujednání ve Smlouvě mají přednost před ustanovením VOP.

### CO JE SPOTŘEBITELSKÁ SMLOUVA?

Je to Smlouva, ve které jako Kupující vystupuje spotřebitel. Spotřebitel má v mnoha případech výhodnější postavení než ostatní kupující. Pokud se některé právo týká pouze Spotřebitele, je to ve VOP výslovně uvedeno (tj. místo „Kupující“ je uvedeno „Spotřebitel“).

### CO JE SMLOUVA UZAVŘENÁ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM?

Jedná se o Smlouvu, která je uzavřena prostřednictvím PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU, tj. je uzavřena, aniž bychom se museli osobně potkat, neboť k jejímu uzavření využíváme webové rozhraní anebo e-mail. Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení a telefonní hovory) si jako Kupující 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.

### JAKÝMI PRÁVNÍMI PŘEDPISY SE SMLUVNÍ VZTAH MEZI NÁMI ŘÍDÍ?

Jsou to platné právní předpisy, zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen „NOZ“) a v případech, kdy je Kupujícím spotřebitel, je to i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

### **III. JAK NA OBJEDNÁVKU A UZAVŘENÍ SMLOUVY?**

1. Jako Kupující objednávejte produkty přes webové rozhraní, tj. skrze objednávkový systém na webových stránkách, vyplněním tam umístěného objednávkového formuláře.

#### **2. POPIS PRODUKTŮ:**

Na webovém rozhraní naleznete podrobný popis nabízených on-line i osobních/firemních kurzů, mentoringu, služeb a e-booků, jejich obsah s uvedením, pro koho jsou určeny a jaký přínos od nich můžete očekávat. Naleznete zde i vybrané reference klientů. Prezentace produktů uvedená na webovém rozhraní je informativního charakteru. Jako Prodávající nejsem povinen uzavřít Smlouvu. Ustanovení § 1732 odst. 2. NOZ se nepoužije.

#### **3. OBJEDNÁNÍ PRODUKTŮ:**

Pro objednání produktů přes webové rozhraní slouží objednávkový formulář, kde jako Kupující vyplníte své kontaktní údaje (jméno, příjmení, adresu, e-mail, telefon, při objednávce na firmu i údaje o firmě, IČ, DIČ), případně vyberete způsob úhrady, pokud je v době objednávky nabízeno víc variant. 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 objednávací tlačítko pod objednávkou.

O přijetí objednávky učiněné prostřednictvím objednávkového formuláře na webovém rozhraní vás budu informovat e-mailem zaslaným na vaši elektronickou adresu, kterou jste zadali v objednávce. Informace o obdržení objednávky je zasílána automaticky, její součástí je i odkaz na platební údaje. Doručením tohoto potvrzení o přijetí objednávky na vaši elektronickou adresu uvedenou v objednávce je v případě objednávky e-booku, webináře anebo on-line kurzu Smlouva uzavřena. Objednávky osobní/firemní jazykové výuky, super-flexi výuky nebo překladatelských služeb jsou prováděny výhradně e-mailem nebo tel. Kontaktem, které jsou uvedeny na webových stránkách.

Jakékoli změny uzavřené Smlouvy (včetně zrušení objednávky) jsou možné jen na základě dohody mezi námi. Do doby uzavření Smlouvy můžete svoji objednávku zrušit e-mailem poslaným na moji elektronickou adresu uvedenou v části „Základní údaje o mně“ v čl. I. těchto VOP.

V případě pochybností vás mohu 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.

Objednávat produkty přes webové rozhraní anebo e-mail je možné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Upozorňuji však, že výjimečně může dojít k dočasné nedostupnosti webu v důsledku nutné údržby webu anebo v důsledku okolností, za které neodpovídám, jako jsou výpadky připojení k internetové síti.

#### VŠECHNY TYPY ON-LINE PRODUKTŮ:

- individuální výuka on-line
- firemní výuka on-line
- webináře a jednorázové on-line kurzy na aktuální témata
- super-flexi lekce
- jazykový mentoring on-line
- překladatelské služby
- e-booky a prodej výukových materiálů a videí

#### VŠECHNY TYPY OSOBNÍCH PRODUKTŮ:

- individuální jazyková výuka (příprava na zkoušky, obecná výuka apod.)
- firemní jazyková výuka
- osobní mentoring

#### IV. JAK JE TO S CENOU PRODUKTŮ A JAK SE PLATÍ?

##### 1. CENA PRODUKTŮ:

Na webovém rozhraní je uvedena i cena. Jsem plátce daně z přidané hodnoty. Cena je platná po celou dobu, kdy je na webovém rozhraní uvedena. Náklady na dopravu ani jiné náklady spojené s dodáním on-line produktů nejsou, cena uvedená v souhrnu objednávky anebo odsouhlasená v e-mailové komunikaci je tedy cenou konečnou. V rámci osobní výuky nebo firemní výuky, kde je zahrnuta i doprava, je účtováno přiměřené dopravné v rámci dohody.

2. Sjednanou cenou je cena uvedená u produktu v okamžiku odeslání vaší objednávky (uvedená v odeslaném objednávkovém formuláři nebo na webových stránkách/letácích). Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny na webovém rozhraní (tím je myšlen především překlep, chyba při zadávání ceny) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání Smlouvy, pak nejsem povinna vám za takovou zjevně chybnou cenu produkt 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 oprávněn od Smlouvy odstoupit a uhrazenou částku vám v tom případě vrátím. Dojde-li ke změně ceny v době mezi odesláním vaší objednávky a jejím potvrzením z mojí 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 povinen vám produkt dodat až po úplném zaplacení sjednané ceny. V případě produktů zdarma, dojde k dodání po vašem přihlášení a zadání e-mailové adresy, není-li uvedeno jinak. Pokud jste zvolili platbu na splátky, Vaši objednávku považuji po uhrazení první splátky za závaznou. Další splátky nelze v průběhu stornovat. Splátkový kalendář je můj vstřícný krok umožnit vám účast v kurzu za finančních podmínek, které vám vyhovují nejlépe.

##### 3. ZPŮSOB PLATBY:

Sjednanou cenu je možné uhradit bankovním převodem na uvedený bankovní účet. Pokyny k platbě obdržíte na webovém rozhraní při provedení objednávky a také v e-mailu potvrzujícím přijetí objednávky. Platba je možná také pomocí QR kódu nebo převodem (nezapomeňte uvést variabilní symbol).

Případné další způsoby platby budou uvedeny na webovém rozhraní nebo mohou být mezi námi výslovně dohodnuty. Kupní cena se hradí v korunách českých, zaokrouhlená na celé Kč.

#### 4. SPLATNOST KUPNÍ CENY:

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

V případě bezhotovostní úhrady Vám po přijetí platby vystavím a na e-mail uvedený v objednávce zašlu fakturu, která zároveň slouží i jako dodací list. Ustanovení § 2119 odst. 1 NOZ se nepoužije. Produkty **není možné** hradit formou splátkového kalendáře.

#### 5. RUŠENÍ INDIVIDUÁLNÍCH LEKCÍ OSOBNĚ/ON-LINE:

*(netýká se prodeje digitálních materiálů – např. super-flexi a dalších, pouze výukových individuálních, on-line, firemních lekcí všech zaměření)*

V případě rušení lekce z vaší strany je důležité mě o tom informovat s předstihem, tzn. 24 hodin předem, pokud by byla lekce zrušena ten den před samotným termínem výuky, je tato lekce brána jako proběhlá a tím pádem účtována.

#### 6. VALORIZACE CEN ZA VÝUKU A PRODEJ PRODUKTŮ:

V rámci inflace bývá každoroční navýšení cen za výuku a produkty, aby vše reflektovalo rostoucí náklady v průměru mezi 5-10 %. O navýšení ceny jsou klienti individuálních lekcí (všech typů) předem a včas informováni. Navýšení cen ostatních produktů (digitální tvorba, super-flexi) je promítnuto do cen rovnou a projeví se tak na webu/letácích.

### V. JAKÝM ZPŮSOBEM VÁM BUDOU PRODUKTY DODÁNY?

#### 1. ZPŮSOB DODÁNÍ:

Při koupi e-booku bude digitální obsah ve formátu pdf nebo obdobném (e-book) dodán po zaplacení kupní ceny na vámi sdělenou e-mailovou adresu jako příloha e-mailové zprávy nebo zasláním odkazu v podobě adresy webové stránky, na které je obsah možno stáhnout či otevřít. Při koupi on-line kurzu vám bude po uhrazení ceny digitální obsah (on-line kurz) dodán zpřístupněním sekce, do které se přihlásíte za pomoci přístupového kódu, který vám bude zaslán po objednání a zaplacení kurzu. Je-li to s ohledem na návaznost obsahu efektivní, budou vám jednotlivé lekce zpřístupňovány postupně, dle harmonogramu zasláného na e-mail uvedený při objednávce.

#### 2. DODACÍ LHŮTA:

E-book či on-line kurz bude dodán nejpozději do 3 pracovních dnů poté, kdy bude platba připsána na příslušný bankovní účet, s výjimkou takového on-line kurzu, u kterého je kurz dodán (otevřen) v předem stanovený den pro všechny účastníky.

### 3. NÁKLADY NA DOPRAVU:

V rámci pořizování on-line produktů nevznikají, a tedy ani nejsou účtovány. V rámci osobní výuky (např. ve firmách) jsou náklady na dopravu připočítány k ceně služby a klient je o tom informován předem.

4. Po dodání přístupových údajů si, prosím, co nejdříve zkontrolujte funkčnost a dostupnost obsahu a zjistíte-li nedostatky nebo vady, kontaktujte mě, abych mohla zjednat nápravu. Podrobnosti jsou uvedeny v čl. VIII. těchto VOP (reklamační řád). Digitální obsah vyžaduje k plné funkčnosti, abyste měli k dispozici hardwarové a softwarové vybavení umožňující zejména otevřít a pracovat s dokumenty ve formátu pdf a přehrávání video a audio souborů (podrobnosti obsahuje čl. VI. VOP).

## **VI. JAK JE TO S FUNKČNOSTÍ DIGITÁLNÍHO OBSAHU A JEHO SOUČINNOSTÍ S HARDWAREM A SOFTWAREM?**

1. Digitální obsah zasílám pouze vám, jako Kupujícímu nebo Uživateli, na vaši elektronickou adresu, případně zpřístupněním adresy webové stránky, kde je obsah umístěn. Digitální obsah vyžaduje k plné funkčnosti, abyste měli k dispozici hardwarové a softwarové vybavení umožňující otevřít a pracovat s dokumenty ve formátu pdf. K přehrání obsahu v on-line kurzu ve studentské sekci je nutné se přihlásit do vašeho uživatelského účtu zadáním přístupových údajů. Obsah přehrajete s pomocí internetového prohlížeče podporující audio přehrávání. Software musí obsahovat obvyklé zvukové kodeky. Pro on-line přehrávání obsahu je nezbytné, abyste byli připojeni k síti internet s dostatečnou rychlostí připojení. Dále je nutné, aby váš hardware umožňoval zvukový výstup. Neodpovídám za nedostupnost obsahu v případě nefunkčnosti či pomalé rychlosti vašeho internetového připojení. Může se stát, že je obsah krátkodobě dočasně nedostupný v případě údržby dat nebo výpadků serveru. Webové stránky mohou být aktualizovány bez předchozího upozornění.
2. Digitální obsah je chráněn autorským právem a jeho kopírování / šíření, nahrávání nebo poskytování třetím osobám bez mého výslovného písemného souhlasu je zakázáno. Pod pokutou 100 000 Kč. Produkty jsou vytvořeny s využitím mých znalostí, zkušeností a dlouholeté praxe.
3. PŘÍSTUPOVÉ ÚDAJE:

Po zakoupení on-line kurzu, obdržíte po úhradě ceny přístupové údaje k přihlášení do vašeho uživatelského účtu, tak jak je uvedeno v části o dodacích podmínkách (čl. V. VOP). Zavazujete se dodržovat mlčenlivost o přístupových údajích a neumožnit jejich použití třetím osobám. Jako Kupující se rovněž zavazujete udržovat vaše údaje uvedené v uživatelském účtu aktuální a pravdivé. V případě závažného porušení vašich povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo těchto VOP jsem oprávněna po předchozím upozornění vám uživatelský účet znepřístupnit či zrušit. Rovněž v případě porušení vašich povinností týkajících se ochrany autorských práv jsem oprávněn vám uživatelský účet znepřístupnit či zrušit, v případě závažného porušení těchto povinností i bez předchozího upozornění.

## VII. VYTVÁŘENÍ AUDIO, VIDEO A FOTO ZÁZNAMŮ LEKTOREM

1. Lektor si vyhrazuje právo na vytváření audio, video a foto záznamů pro účely archivace akce, studijní účely nebo pro použití pro svou prezentaci, ale výhradně pro užití na svých webových stránkách nebo video kanálech (YouTube, Instagram, Facebook apod.).
2. V případě potřeby informujte lektora, že si nepřejete být fotografováni nebo natáčeni, pokud taková situace nastane.

## VIII. ZÍSKÁVÁNÍ A ZPRACOVÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PŘI NÁVŠTĚVĚ WEBOVÉHO ROZHRANÍ

1. při návštěvě našich webových stránek dojde k zaznamenání:  
IP adresy návštěvníka,  
ze které webové stránky návštěvník přichází  
jak dlouho se návštěvník na našich stránkách zdržel  
kterého dne návštěvník naše stránky navštívil.
3. Osobní údaje návštěvníka se nezaznamenávají.
4. Osobní údaje mohou být zaznamenány pouze při jejich úmyslném poskytnutí (např. při registraci, vyplněním e-mailu pro zasílání obchodních sdělení, účasti v anketách, uzavření smlouvy, neanonymním poskytnutí recenze apod.).

## IX. ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ A UKLÁDÁNÍ COOKIES

1. Kupující souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícího na elektronickou adresu kupujícího a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího.
2. Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

## X. Odstoupení od smlouvy

1. Podle § 1829 odst. 1 NOZ máte jako Spotřebitel právo od uzavřené Kupní smlouvy odstoupit bez udání důvodů ve lhůtě 14 dní ode dne dodání e-booku anebo on-line kurzu. Dle § 1837 písm. l) lze tuto možnost u e-booků a on-line kurzů (digitálního obsahu) vyloučit. V rámci osobních/firemních jazykových kurzů a super-flexi English nabízí výpovědní doba 1 měsíc, poté bude Vaše výuka ukončena.
2. Při odstoupení od Kupní smlouvy jsem oprávněn vám ihned po odstoupení od Kupní smlouvy znepřístupnit uživatelský účet a přístup do on-line kurzu.

3. Jak vy jako Kupující, tak já jako Prodávající jsme dále oprávněni odstoupit od Smlouvy v případech stanovených zákonem.

## **XI. ZÁRUKA, PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMAČNÍ ŘÁD**

1. Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními i předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2112 a § 2161 až 2174 NOZ.
2. Práva ze záruky se řídí zejména ustanoveními § 2113 až 2117 NOZ.
3. Jako Prodávající vám odpovídám, že produkt při převzetí nemá vady. Jste-li Spotřebitelem, pak v případě, že se vada projeví do 6 měsíců od převzetí, má se za to, že produkt byl vadný již při převzetí. Jste-li Spotřebitelem, odpovídám i za to, že se vady nevyskytnou v záruční době, která činí 24 měsíců od převzetí produktu. Nejste-li spotřebitelem, odpovídám vám pouze za vady, které má produkt při převzetí.
4. V případě výskytu vady, kterou nelze odstranit nebo v případě opakovaného výskytu vady anebo výskytu většího počtu vad máte právo požadovat výměnu produktu za nový anebo od Kupní smlouvy odstoupit. V případě odstranitelné vady na dosud nepoužitém produktu můžete požadovat odstranění vady nebo přiměřenou slevu z ceny anebo, není-li to neúměrné, požadovat výměnu produktu za nový. V případě, že neodstoupíte od Kupní smlouvy nebo neuplatníte právo na dodání nového produktu bez vad nebo opravu produktu, můžete požadovat přiměřenou slevu. Přiměřenou slevu můžete žádat i v případě, že bych nebyla schopna vám nový nebo po opravě funkční produkt bez vad dodat, stejně tak i v případě, že bych nezjedнала nápravu v přiměřené době nebo že by vám zjednání nápravy působilo značné obtíže. Vzhledem k charakteru produktu jako vady mohou přicházet v úvahu především nedostupnost obsahu (nefunkční přístupové údaje) či chybějící část obsahu.
5. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud byste před převzetím produktu věděli, že produkt má vadu, anebo byste vadu sami způsobili. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na vady způsobené nesprávným užíváním produktu.
6. Reklamací u mě uplatněte bez zbytečného odkladu po zjištění vad. O reklamaci mě můžete předem informovat i e-mailem. Pokud vám produkt (resp. přístupové údaje k němu) nebyl dodán v dodací lhůtě, prosím, zkontrolujte nejprve složky „hromadná pošta“ nebo spam. Pokud ani tam produkt nenaleznete, uplatněte reklamaci dle tohoto odstavce. Uvítám, pokud k reklamaci přiložíte i fakturu či jiný doklad o koupi, popis reklamované závady a návrh řešení reklamace. Reklamací vyřídím bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, pokud se výslovně nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vám poskytnu písemné potvrzení.

## **XII. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ**

1. Máte-li k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či naší činnosti nějakou stížnost, kontaktujte mě prosím na elektronické adrese [divinus.skola@gmail.com](mailto:divinus.skola@gmail.com).



2. Podnikám na základě živnostenského oprávnění, kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad, jsem zapsána v obchodním rejstříku a 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.
4. Pokud mezi mnou 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](http://www.coi.cz) Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **XIII. ZÁVĚREM**

1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Prodávajícího a Kupujícího ze smlouvy vyplývajících.
2. Ochrana osobních údajů je řešena těmito VOP.
3. Vezměte, prosím, na vědomí, že jsem oprávněn tyto VOP jednostranně měnit, pro kupujícího však vždy platí text obchodních podmínek účinný v okamžiku odeslání objednávky. Tato verze obchodních podmínek je v textové podobě ve formátu pdf i přílohou e-mailu potvrzujícího přijetí objednávky.
4. Tyto VOP jsou účinné od **1.1.2024**