

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro prodej digitálního obsahu a souvisejících služeb prostřednictvím webových stránek  
[www.lavendu.cz](http://www.lavendu.cz) | [www.dotknisezdravi.cz](http://www.dotknisezdravi.cz)

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen jako „VOP“) upravují podmínky, za kterých společnost Lavendu s.r.o. poskytuje digitální obsah pro počítače, tablety, smartphony a jiná podobná koncová zařízení prostřednictvím internetových stránek provozovaných Poskytovatelem dostupných na [www.lavendu.cz](http://www.lavendu.cz) a/nebo [www.dotknisezdravi.cz](http://www.dotknisezdravi.cz) (dále jen „internetové stránky“).
2. Digitálním obsahem se rozumí zejména on-line kurzy a videokurzy, multimedia, videa, e-booky, podcasty, e-learningové kurzy apod. Pokud není v těchto VOP výslovně stanoveno jinak, rozumí se digitálním obsahem také služby, které s ním souvisejí.
3. Poskytovatelem je společnost Lavendu s.r.o., IČ: 08862079, DIČ: CZ08862079 se sídlem Hrachovec 250, 757 01 Valašské Meziříčí, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 81100 (dále jen jako „Poskytovatel“).
4. Nákup digitálního obsahu probíhá na základě smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Proces uzavírání smlouvy je podrobně popsán v čl. III. VOP. Tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy a podrobně uvádí a vysvětlují práva a povinnosti obou smluvních stran (Poskytovatele i Uživatele). Ujednání, která jsou ve smlouvě odlišná od ustanovení VOP mají přednost. VOP řeší i některé další otázky, které s nákupem digitálního obsahu nebo s užíváním internetových stránek souvisí.
5. VOP obsahují informace, které potřebuje mít Uživatel k dispozici ještě před uzavřením smlouvy a nákupem digitálního obsahu. V případě dotazů k těmto VOP, může Uživatel kontaktovat Poskytovatele ještě před uzavřením smlouvy a objednáním digitálního obsahu (tj. zpravidla před kliknutím na tlačítko „Odeslat“ nebo „Objednat“), kontakty jsou uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele a také v čl. II. VOP. Uživatel bere na vědomí, že odesláním objednávky potvrzuje, že se s těmito VOP před uzavřením smlouvy seznámil, rozumí jim a výslovně souhlasí s jejich zněním, a to ve znění platném a účinném v okamžiku odeslání objednávky.
6. Smlouva včetně těchto VOP je uzavírána v českém jazyce.

### II. DŮLEŽITÉ POJMY

1. **POSKYTOVATEL** – Poskytovatelem je společnost Lavendu s.r.o., IČ: 08862079, DIČ: CZ08862079 se sídlem Hrachovec 250, 757 01 Valašské Meziříčí, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 81100.  
Kontaktní telefon: +420 725 675 005  
Email: [info@lavendu.cz](mailto:info@lavendu.cz)  
Datová schránka: e7yne44  
Bankovní spojení: Fio banka, a.s.  
Číslo účtu CZK: 2701753346/2010, číslo účtu EUR: 2601753349/2010  
Internetové stránky: [www.lavendu.cz](http://www.lavendu.cz)
2. **UŽIVATEL** – Uživatelem je osoba, která uzavře prostřednictvím internetových stránek s Poskytovatelem smlouvu. Uživatelem je spotřebitel nebo podnikatel. Spotřebitelem se rozumí fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec svého povolání uzavírá s Poskytovatelem smlouvu nebo s ním jinak jedná. V případě, že Uživatel do objednávky

uvede své identifikační číslo (IČO), má se za to, že smlouvu uzavírá v rámci své podnikatelské činnosti jako podnikatel nikoliv jako spotřebitel. Je-li Uživatelem jiná osoba než spotřebitel, neužijí se ta ustanovení VOP, která slouží výhradně pro ochranu spotřebitele.

3. **DIGITÁLNÍ OBSAH A SLUŽBY SOUVISEJÍCÍ S DIGITÁLNÍM OBSAHEM** – se rozumí zajištění přístupu a dodání digitálnímu obsahu (jakož i služby s ním související), který nabízí Poskytovatel prostřednictvím internetových stránek. Jedná se zejména o on-line kurzy, videokurzy, videonávody, e-booky, podcasty, e-learningové kurzy, textové informace a další produkty podobného charakteru, které jsou poskytovány v on-line prostředí na základě přístupu do speciální sekce internetových stránek. Uživateli je tak zajištěn prostřednictvím zaslání přístupových údajů přístup k takto zakoupenému digitálnímu obsahu. Poskytovatel může určit maximální garantovanou dobu přístupu Uživatele k zakoupenému digitálnímu obsahu. V takovém případě je tato informace uvedena u příslušného produktu. V případě, že tato informace není u produktu uvedena, bere Uživatel na vědomí, že maximální garantovaná doba přístupu k zakoupenému digitálnímu obsahu je 12 kalendářních měsíců od data uzavření smlouvy. Uživatel je oprávněn po tuto dobu přistupovat k zakoupenému digitálnímu obsahu opakovaně a z různých zařízení. Uživatel také bere na vědomí, že přístup je poskytnut výhradně jedné konkrétní osobě, tj. pouze pro jeho vlastní potřebu (více informací v části VII těchto VOP). Stažení digitálního obsahu není umožněno vyjma produktů, které jsou zaslány e-mailem nebo je jejich stažení přímo umožněno s ohledem na jejich charakter a je tato informace u nich výslovně uvedena (zpravidla se v takovém případě jedná o e-booky).
4. **SMLOUVA** – předmětem smlouvy je dodání digitálního obsahu.
5. **SMLOUVA UZAVŘENÁ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM** – je smlouva, pokud je uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Smlouva je uzavírána přes internetové rozhraní (na základě objednávky učiněné přímo na internetových stránkách) nebo prostřednictvím e-mailové komunikace, telefonicky nebo s využitím obdobných komunikačních prostředků. Poskytovatel neuzavírá smlouvu, jejímž předmětem jsou opakovaná plnění.
6. **ROZHODNÉ PRÁVNÍ PŘEDPISY** – jsou platné právní předpisy, kterými se řídí vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem. Jedná se zejména o Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a v případech, kdy je Uživatelem spotřebitel, je to i Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

### III. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Uživatel objednává digitální obsah přes internetové stránky, a to prostřednictvím odeslání vyplněného objednávkového formuláře.
2. Na internetových stránkách je vždy uveden podrobný popis nabízeného digitálního obsahu včetně uvedení toho, co obsahuje, komu je určen, jaké jsou jeho charakteristiky, jaká je cena a v jakém formátu je poskytován. Veškeré prezentace uvedené na internetových stránkách jsou informativního charakteru. Poskytovatel není povinen uzavřít smlouvu ohledně nabízeného digitálního obsahu. Ustanovení §. 1732 odst. 2. Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění se nepoužije.
3. Pro objednání digitálního obsahu přes internetové stránky slouží objednávkový formulář, ve kterém Uživatel uvede požadované kontaktní informace nezbytné pro vyřízení objednávky a dodání digitálního obsahu. Kontaktními informacemi jsou zpravidla jméno, příjmení, adresa, email, telefonní číslo, v případě podnikatelských subjektů identifikační číslo, daňové identifikační číslo. Poskytovatel může určit, které kontaktní údaje je Uživatel povinen vyplnit. Současně Uživatel zvolí způsob platby.
4. Před odesláním objednávky může Uživatel zkontrolovat a v případě potřeby změnit údaje vložené do objednávkového formuláře. Následně Uživatel odesílá objednávku prostřednictvím tlačítka „odeslat

objednávku“, nebo „objednat“ či „závazně objednat“. Před odesláním objednávky musí Uživatel potvrdit, že se s těmito VOP před uzavřením smlouvy seznámil, rozumí jim a výslovně souhlasí s jejich zněním, a to ve znění platném a účinném v okamžiku odeslání objednávky. Bez vyjádření souhlasu s těmito VOP nelze objednávku dokončit a uzavřít smlouvu. Vyjádření souhlasu s VOP provádí Uživatel prostřednictvím zaškrtačacího políčka. Uživatel dále může vyslovit souhlas s využitím uvedeného kontaktu za účelem zasílání novinek a zajímavostí. Odeslání objednávky a uzavření smlouvy není tímto souhlasem podmíněno. Po odeslání objednávky je Uživatel vyzván k platbě podle zvolené platební metody (např. přesměrován na platební bránu).

5. Poskytovatel informuje Uživatele bez zbytečného odkladu o přijetí objednávky prostřednictvím potvrzujícího e-mailu zasláného na elektronickou adresu uvedenou Uživatelem v objednávce. Informace o obdržení objednávky je zpravidla zasílána automaticky. Doručením potvrzení o přijetí objednávky Uživateli je smlouva uzavřena.
6. V případě pochybností může Poskytovatel kontaktovat Uživatele za účelem ověření pravosti objednávky. Nepodaří-li se pravost objednávky ověřit, má se zato, že objednávka vůbec nebyla učiněna.
7. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže Poskytovatel splnit, zašle Uživateli na jeho elektronickou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh smlouvy a smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením Uživatele o přijetí této nabídky Poskytovateli na jeho elektronickou adresu.
8. Všechny objednávky přijaté Poskytovatelem jsou závazné. Uživatel může zrušit objednávku, dokud není Uživateli doručeno potvrzení o přijetí objednávky Poskytovatelem. Uživatel může zrušit objednávku telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu na kontaktní údaje Poskytovatele.
9. V případě, že došlo ke zjevné chybě na straně Poskytovatele při uvedení ceny digitálního obsahu na internetových stránkách nebo v průběhu objednávání (např. překlep, chyba při zadávání ceny, technická chyba apod.), není Poskytovatel povinen dodat Uživateli digitální obsah za tuto zcela zjevně chybnou cenu, a to ani v případě, že byla taková objednávka automaticky ze strany Poskytovatele potvrzena, případně již došlo ze strany Uživatele k zaplacení ceny. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy. Poskytovatel informuje Uživatele o chybě bez zbytečného odkladu a zašle Uživateli na jeho elektronickou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh smlouvy a smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením Uživatele o přijetí této nabídky Poskytovateli na jeho elektronickou adresu. V případě odstoupení Poskytovatele od smlouvy je povinen Poskytovatel bezodkladně vrátit uhrazenou kupní cenu Uživateli.
10. Smlouva se uzavírá v českém jazyce. Smlouva se uzavírá v elektronické podobě a je tvořena objednávkou, potvrzením o přijetí objednávky a těmito VOP. Smlouva je archivována v elektronické podobě a není přístupná.
11. Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v příp. internetového i telefonického připojení dle podmínek operátora Uživatele). Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku vzniklé Uživateli v souvislosti s uzavřením smlouvy (zejména náklady na internetové připojení a telefonní hovory) hradí Uživatel. Učiněním objednávky Uživatel výslovně souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku.

#### IV. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Aktuálně platná cena digitálního obsahu je vždy uvedena na internetových stránkách. Pokud je uvedena akční cena (nebo sleva), je spolu s tím uvedeno i za jakých podmínek a do jaké doby tato akční cena (sleva) platí. Poskytovatel nepředpokládá žádné související náklady na dopravu a ani další

- náklady spojené s dodáním. V opačném případě je na to Uživatel předem upozorněn a takové náklady se stávají součástí ceny. Cena uvedená v souhrnu objednávky (tj. před odesláním objednávky) je cenou konečnou.
2. Dojde-li ke změně ceny v době mezi odesláním objednávky a jejím potvrzením, platí cena platná v okamžiku odeslání objednávky, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
  3. Poskytovatel dodá Uživateli digitální obsah až po úplném uhrazení ceny. Úhradou ceny se rozumím připsání sjednané ceny na účet Poskytovatele.
  4. Cenu je možné uhradit následujícími způsoby:
    - bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele,
    - bezhotovostním převodem prostřednictvím platební brány,
    - bezhotovostně platební kartou prostřednictvím platební brány,
    - případné další způsoby platby budou uvedeny na internetových stránkách.
  5. V případě platby prostřednictvím platební brány postupuje Uživatel podle pokynů příslušného poskytovatele platebních služeb.
  6. Cena se hradí v českých korunách. V případě, že je vybraného digitálního obsahu uvedena cena také v eurech, je možná platba i v této měně.
  7. Poskytovatel nepožaduje od Uživatele předem žádnou zálohu či jinou obdobnou platbu. Úhrada ceny před odesláním/zpřístupněním digitálního obsahu není považována za zálohu.
  8. Cena je splatná do 10 kalendářních dnů od uzavření smlouvy. Po uhrazení ceny zašle Poskytovatel Uživateli na elektronickou adresu uvedenou Uživatелеm v objednávce potvrzení o přijetí platby a daňový doklad.
  9. Smluvní strany dohodly, že se nepoužije ustanovení § 2119 odst. 1, Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

## V. DODACÍ PODMÍNKY

1. Digitální obsah je Uživateli zpřístupněn ve speciální sekci na internetových stránkách po předchozím zadání přístupových údajů.
2. Po uhrazení ceny zašle Poskytovatel Uživateli přístupové údaje do této speciální sekce, případně další potřebné instrukce. Vzhledem k tomu, že řada procesů spojených s generováním a zasíláním přístupových údajů je plně nebo částečně automatizována, doporučujeme Uživateli kontrolovat průběžně také obsah nevyžádané pošty případně dalších obdobných složek ve své emailové schránce. Přístupové údaje jsou zasílány automaticky, zpravidla do 24 hodin od úhrady ceny.
3. V některých případech může být dodání řešeno např. formou zaslání produktu na emailovou adresu uvedenou Uživatелеm během objednávky, případně přímým stažením z internetových stránek. V takovém případě je produkt nebo link na stažení produktu zaslán do 24 hodin po uhrazení ceny.
4. Uživatel je povinen co nejdříve přezkontrolovat funkčnost přístupových údajů a dostupnost digitálního obsahu. V případě potřeby kontaktuje Poskytovatele za účelem prověření případné nefunkčnosti a sjednání nápravy.
5. V případě podezření ze zneužití přístupových údajů je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele o této skutečnosti. Poskytovatel zneplatní přístupové údaje a vygeneruje nové. Nové přístupové údaje budou zaslány na elektronickou adresu, kterou Uživatel uvedl v objednávce. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost (např. doložení daňového dokladu, čísla objednávky apod.). V případě ztráty přístupových údajů se postupuje stejným způsobem.

6. Poskytovatel nepředpokládá žádné související náklady na dopravu a ani další náklady spojené s dodáním. V opačném případě je na to Uživatel předem upozorněn a takové náklady se stávají součástí ceny.

## VI. ÚDAJE O FUNKČNOSTI DIGITÁLNÍHO OBSAHU A JEHO SOUČINNOSTI S HW A SW

1. Dodaný digitální obsah vyžaduje k plné funkčnosti hardwarové a softwarové vybavení na straně Uživatele umožňující zejména otevřít a pracovat s dokumenty typu „pdf“, procházení, webových stránek (internetový prohlížeč) nebo přehrávání on-line videa v běžných formátech s využitím běžných audio a video kodeků.
2. Digitální obsah je k dispozici ve speciální sekci na internetových stránkách a lze jej prohlížet prostřednictvím internetového prohlížeče. K jeho procházení je nezbytné internetové připojení s dostatečnou rychlostí připojení. Poskytovatel nezodpovídá za omezenou dostupnost nebo nedostupnost digitálního obsahu v případě technických potíží na straně Uživatele.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo dočasně částečně nebo zcela omezit Uživateli přístup k digitálnímu obsahu v případě technických problémů nebo jiných neočekávaných událostí. Poskytovatel v takovém případě vynaložení přiměřenou snahu k odstranění takových překážek.
4. Poskytovatel si rovněž vyhrazuje právo částečně nebo zcela omezit Uživateli přístup k digitálnímu obsahu v případě údržby nebo aktualizace internetových stránek.
5. Poskytovatel si vyhrazuje právo provádět údržbu a aktualizace internetových stránek bez předchozího upozornění.
6. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu umístění digitálního obsahu, změnu struktury internetových stránek, změnu domény. V takovém případě informuje vhodným způsobem Uživatele o provedení takovýchto změn.
7. Poskytovatel si vyhrazuje právo dále aktualizovat, upravovat a rozvíjet poskytovaný digitální obsah, a to včetně již zakoupeného digitálního obsahu ze strany Uživatele. Takovéto úpravy jsou realizovány zejména za účelem zdokonalení digitálního obsahu, zvýšení hodnoty pro Uživatele, zapracování zpětné vazby ze strany Uživatelů, zapracování nových poznatků z daného oboru apod.
8. Internetové stránky jsou dostupné z běžných webových prohlížečů a koncových zařízení určených pro procházení internetových stránek.
9. Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v příp. internetového i telefonického připojení dle podmínek operátora Uživatele). Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku vzniklé Uživateli v souvislosti s využíváním digitálního obsahu (zejména náklady na internetové připojení) hradí Uživatel.

## VII. OCHRANA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

1. Veškerý nabízený digitální obsah je chráněn v souladu s právními předpisy týkajícími se autorského práva a dalších práv duševního vlastnictví. Výlučným nositelem těchto práv je Poskytovatel, případně další příslušný poskytovatel licence.
2. Uživatel bere na vědomí, že digitální obsah není možno bez prokazatelného souhlasu Poskytovatele, jakkoliv dále šířit nebo umožnit jeho užití třetím osobám.
3. Zpřístupněním digitálního obsahu Uživateli nevzniká žádné oprávnění v souvislosti se zachycením, zobrazováním, rozmnožováním a rozšiřováním podoby, podobizny, obrazových snímků a obrazových a zvukových záznamů týkajících se osoby (osob), která vystupuje v rámci zpřístupněného digitálního obsahu, ani jejich jména, příjmení, akademického titulu, včetně jejich zpracování a zařazení do díla

- audiovizuálního či k jiným marketingovým účelům. Jakékoli takové využití je možné pouze s výslovným souhlasem Poskytovatele anebo v souladu s platnými právními předpisy.
- Uživatel bere na vědomí, že není-li uvedeno jinak, je zakoupený digitální obsah určen výhradně pro jednu konkrétní osobu a její osobní potřebu. Jakékoliv sdílení digitálního obsahu, sdílení přístupů, šíření, kopírování obsahu, pořizování snímků a nahrávání digitálního obsahu či jiné technického zpracování bez prokazatelného souhlasu Poskytovatele je zakázáno a může být považováno za podstatné porušení smlouvy. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn zneplatnit přístupové údaje bez nároku na vrácení uhrazené ceny nebo její části a ukončit poskytování přístupu k digitálnímu obsahu. Tím není dotčeno právo Poskytovatele požadovat po Uživateli náhradu škody.
  - Stažení digitálního obsahu není umožněno vyjma produktů, které jsou zaslány e-mailem nebo je jejich stažení přímo umožněno s ohledem na jejich charakter a je tato informace u nich výslovně uvedena (zpravidla se v takovém případě jedná o e-booky).

## VIII. Odstoupení od smlouvy a garance vrácení peněz

- Uživatel je oprávněn odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy.
- Uživatel nemůže mimo jiné odstoupit od smlouvy:
  - o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,
  - o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.
- Odesláním objednávky a potvrzením souhlasu s těmito VOP Uživatel uděluje výslovný souhlas, aby Poskytovatel dodal objednaný digitální obsah před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a v souladu s ustanovením § 1837, Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, bere na vědomí, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.
- Nejde-li o případ, dle části VIII., čl. 2 a 3 těchto VOP, má Uživatel právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od data uzavření smlouvy. V takovém případě je Uživatel povinen informovat Poskytovatele o odstoupení od smlouvy. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy.
- Pro odstoupení od smlouvy může Uživatel využít vzorový formulář k odstoupení od smlouvy poskytovaný Poskytovatelem. Odstoupení od smlouvy zašle Uživatel elektronicky na emailovou adresu nebo písemně na adresu Poskytovatele uvedenou v těchto VOP. Vzorový formulář k odstoupení od smlouvy je přílohou těchto VOP.
- Poskytovatel potvrdí Uživateli bezodkladně přijetí odstoupení od smlouvy.
- Pokud již byla ze strany Uživatele uhrazena platba, vrátí Poskytovatel uhrazenou platbu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy mu bylo doručeno oznámení o odstoupení od smlouvy ze strany Uživatele. Vrácení platby proběhne ze strany Poskytovatele bezhotovostně zasláním prostředků na účet Uživatele.
- Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že ze strany Uživatele nedoje k uhrazení ceny ve lhůtě splatnosti.

9. S ohledem na charakter digitálního obsahu se nepředpokládá jeho fyzické vrácení. V případě, že by taková situace nastala je Uživatel, který odstoupil od smlouvy, povinen vrátit Poskytovateli digitální obsah do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Uživatel nese náklady spojené s navrácením zboží Poskytovateli. Nárok na náhradu případné škody vzniklé na produktech je Poskytovatel oprávněn jednostranně započíst proti nároku Uživatele na vrácení ceny.
10. V případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo, je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli poměrnou část ceny.
11. Garance vrácení peněz – Poskytovatel může dobrovolně nabídnout Uživateli možnost vrácení peněz ve lhůtě do 14 dnů od uzavření smlouvy, a to z důvodu nespokojenosti s digitálním obsahem. Garanci vrácení peněz lze uplatnit pouze u takového digitálního obsahu, u kterého je tato informace výslovně uvedena. V takovém případě je potřeba zaslat na elektronickou adresu Poskytovatele mail, který bude obsahovat konkrétní důvody nespokojenosti a daňový doklad. Uhrazená částka bude Poskytovatelem vrácena co nejdříve, nejpozději do 14 dnů od obdržení žádosti o vrácení peněz, a to bezhotovostním způsobem. Poskytovatel si vyhrazuje právo odepřít vrácení peněz v případě podezření ze zneužití této garance.

## **IX. ZÁRUKA, REKLAMACE, PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ**

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění a záruky se řídí příslušnými platnými obecně závaznými právními předpisy.
2. Pro uplatnění reklamace v případě vadného poskytnutí služby spojené s digitálním obsahem nebo vady digitálního obsahu může Uživatel uplatnit reklamaci zasláním e-mailu na adresu info@lavendu.cz, nebo zasláním písemného oznámení na adresu sídla Poskytovatele. Při uplatnění reklamace musí Uživatel mimo jiné srozumitelně uvést důvod reklamace a číslo objednávky. O přijetí reklamace informuje Poskytovatel Uživatele e-mailem.
3. Reklamaci lze uplatnit v případě, že se vada projeví v době dvaceti čtyř měsíců od dodání digitálního obsahu nebo poskytnutí služby spojené s digitálním obsahem (v případě pochybnosti je rozhodující datum zahájení poskytování služby).
4. Reklamace bude vyřízena do 30 dnů od jejího doručení Poskytovateli. O způsobu vyřízení reklamace bude Uživatel informován e-mailem.
5. Za vadu se nepovažuje ukončení poskytování digitálního obsahu nebo služby spojené s digitálním obsahem v souladu s těmito VOP, zejména v případě, kdy jsou poskytovány po předem stanovené období nebo časové omezení vyplývá z jejich povahy nebo z těchto VOP. Za vadu se rovněž nepovažuje, pokud digitální obsah nebo služba spojená s digitálním obsahem nemohou být zobrazeny nebo jinak použity na koncovém zařízení Uživatele z důvodu jejich nekompatibility s programovým vybavením koncového zařízení Uživatele nebo z důvodu ukončení podpory příslušného softwarového vybavení ze strany jeho poskytovatele nebo provozovatele.
6. Uživatel je povinen otestovat před uhrazením ceny, zda mu přehrávání digitálního obsahu funguje s jeho technickým vybavením (hardware i software) a používaným internetovým připojením. K tomuto otestování slouží zdarma přístupný digitální obsah (ukázková videa) na internetových stránkách. Úhradou ceny Uživatel potvrzuje, že se mu ukázkové video přehrává bez problémů a akceptuje stejnou kvalitu a způsob přehrávání pro objednávaný digitální obsah. Poskytovatel je oprávněn zamítnout pozdější reklamace Uživatele z tohoto důvodu.

## **X. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, ŘEŠENÍ SPORŮ**

1. V případě stížností k plnění nebo dalších činností v souvislosti s touto smlouvou může Uživatel kontaktovat Poskytovatele na kontaktech uvedených v čl. II. těchto VOP.

2. 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 může Uživatel obrátit se svými stížnostmi.
3. V případě spotřebitelského sporu, má Uživatel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle Zákona č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele v platném znění, 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 online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
4. Poskytovatel sděluje, že není vázán žádnými kodexy chování (§ 1826 odst. 1 písm. e/ Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění).

## XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, do doby splnění povinností Poskytovatele a Uživatele ze smlouvy vyplývajících.
2. Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem, který je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele.
3. Nabízený digitální obsah slouží pouze ke vzdělávacím a informačním účelům a je vytvořen s využitím znalostí a zkušeností lektorského týmu. Jedná se o návody a doporučení a záleží výhradně na schopnostech Uživatele a dalších okolnostech, jaké výsledky s jejich pomocí Uživatel dosáhne. Poskytovatel nezodpovídá za případný neúspěch Uživatele v aplikaci postupů, rad a doporučení uvedených v nabízením digitálním obsahu, byť se Poskytovatel snaží předat ty nejúčinnější informace a postupy.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv jednostranně změnit tyto VOP. V takovém případě však pro Uživatele platí VOP účinné v okamžiku odeslání objednávky.
5. Zveřejněním těchto VOP je splněna povinnost podnikatele sdělit spotřebitelům před uzavřením smlouvy informace v souladu se Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
6. Tyto VOP jsou účinné od 1.2.2020 a nahrazují veškeré předchozí VOP.

## XII. Příloha

Příloha č. 1 - VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY



## **VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

### **Oznámení o odstoupení od smlouvy**

Lavendu s.r.o.  
Sídlo: Hrachovec 250, 757 01 Valašské Meziříčí  
Společnost vedená u Krajského soudu v Ostravě, C 81100  
Jednatel: PharmDr. Vendula Martinková  
IČ: 08862079  
DIČ: CZ08862079  
Datová schránka: e7yne44  
Bankovní spojení: Fio banka, a.s.  
Číslo účtu CZK: 2701753346/2010  
Číslo účtu EUR: 2601753349/2010

Oznamuji/oznamujeme (\*), že tímto odstupuji/odstupujeme (\*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží(\*)/o poskytnutí těchto služeb/o poskytnutí digitálního obsahu(\*):

Číslo objednávky:

Datum objednání (\*)/datum obdržení (\*):

Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů (\*):

Adresa spotřebitele/spotřebitelů (\*):

Podpis spotřebitele/spotřebitelů (\*) (pouze pokud je formulář zasílán v listinné podobě):

Datum:

(\*) Nehodící se škrtněte