

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti Personal Coaching s.r.o., IČ: 05299578  
se sídlem Purkyňova 2028/6, 415 01 Teplice

## I.

### Úvodní ustanovení a vysvětlení účelu všeobecných obchodních podmínek

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále též uváděné jen zkratkou „VOP“) platí pro prodej e-booků, on-line kurzů, členství v členské sekci (v uzavřené skupině na Facebooku) a objednávání Služeb – koučinku a e-mailových konzultací přes webové rozhraní [www.kamilanewlife.cz](http://www.kamilanewlife.cz) nebo prostřednictvím e-mailové, telefonické či osobní objednávky (u koučinku) a stanoví podrobnosti poskytování Služeb.

2. Prodej e-booků, on-line kurzů a členství v členské sekci (dále též vše jen jako „**Produkty**“) a poskytování Služeb probíhá na základě smlouvy uzavírané mezi Kupujícím (Klientem) a Prodávajícím (Poskytovatelem). Proces uzavírání smlouvy je podrobně popsán v čl. III. VOP. Tyto VOP jsou dokumentem, který je nedílnou součástí smlouvy a podrobně uvádí a vysvětluje práva a povinnosti obou stran smlouvy, tedy Klienta i Poskytovatele. Ujednání, která jsou ve smlouvě odlišná od ustanovení VOP, mají přednost (tedy text smlouvy je nad textem VOP).

3. VOP obsahují informace, které potřebujete mít k dispozici ještě před tím, než u nás Produkty nebo Služby objednáte. Prosíme, přečtete si VOP pečlivě a v případě, že k nim budete mít připomínky či dotazy, kontaktujte nás ještě před objednáním (tj. před kliknutím na tlačítko „Objednat“). Kontakty naleznete v čl. II. VOP. Vzájemná komunikace je nejlepším způsobem, jak eliminovat případné budoucí nejasnosti mezi námi. Tím, že kliknete na tlačítko „Objednat“ nám dáváte signál, že jste VOP viděli, četli a souhlasíte s takovým průběhem spolupráce, jaký zde popisujeme.

4. Ve VOP máte k dispozici všechny podstatné informace. Víme, že jich není zrovna málo, a proto pro rychlejší orientaci je zde obsah:

Obsah VOP:

- I. Úvodní ustanovení a vysvětlení účelu obchodních podmínek
- II. Důležité pojmy (definice)
- III. Objednávka a uzavření smlouvy
- IV. Cena a platba
- V. Dodací podmínky
- VI. Odstoupení od smlouvy
- VII. Práva z vadného plnění
- VIII. Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů
- IX. Závěrečná ustanovení

## II. Důležité pojmy (definice)

### 1. POSKYTOVATEL

Prodávajícím (u Produktů) i poskytovatelem Služeb – koučinku a e-mailových konzultací je společnost:

#### **Personal Coaching s.r.o.**

IČ: 05299578

se sídlem Purkyňova 2028/6, 415 01 Teplice, zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, sp. zn. C 37915  
Nejsme plátcí DPH

V dalším textu je pro zjednodušení používáno označení „**Poskytovatel**“

Kontaktní telefon: +420 774 221 071

Adresa pro doručování elektronické pošty: podpora@kamilanewlife.cz

2. KUPUJÍCÍ/KLIENT. Kupujícím je ten, kdo prostřednictvím webového rozhraní [www.kamilanewlife.cz](http://www.kamilanewlife.cz) (dále jen „webové rozhraní“) objedná naše Produkty. Klientem je ten, kdo prostřednictvím webového rozhraní nebo na základě e-mailové, telefonické či osobní objednávky uzavře s naší společností, jako Poskytovatelem, smlouvu o poskytnutí koučinku nebo přes webové rozhraní objedná poskytnutí e-mailové konzultace. Klientem může být podnikatel (podnikající fyzická osoba často také uváděná jako OSVČ a nebo právnická osoba, např. s.r.o. nebo akciová společnost) anebo spotřebitel. V dalším textu je pro kupujícího i klienta používáno společné označení „**Klient**“.

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 za to, že smlouvu uzavíráte jako podnikatel a ne jako spotřebitel.

4. SMLOUVA. Na prodej e-booků, on-line kurzů a členské sekce je uzavírána Kupní smlouva, na poskytování koučinku a e-mailových konzultací Smlouva o poskytování služeb. V dalším textu jsou obě smlouvy uváděny jako „Smlouva“. Pokud se některá ustanovení VOP týkají jen jednoho typu smlouvy, je to v textu výslovně uvedeno. 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. Je-li Smlouva uzavřena výhradně jen s využitím e-mailové komunikace, pak ji tvoří její návrh a přijetí návrhu v této e-mailové komunikaci a VOP. Jak jste se již mohli dočíst i výše, tyto VOP jsou součástí Smlouvy. Ujednání ve Smlouvě mají přednost před ustanovením VOP.

5. SPOTŘEBITELSKÁ SMLOUVA. Je jí smlouva, ve které jako Klient vystupuje spotřebitel. Podle platných zákonů je spotřebitel více chráněn než Klient, který není spotřebitelem. Současně má Poskytovatel i více povinností vůči spotřebiteli než vůči jinému Klientovi a je povinen poskytnout spotřebiteli informace stanovené jak občanským zákoníkem, tak zákonem na ochranu spotřebitele. Je-li Klientem jiná osoba než spotřebitel, neužijí se ta

ustanovení VOP, která slouží výhradně pro ochranu spotřebitele.

6. **SMLOUVA UZAVŘENÁ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM.** Je to taková smlouva, která je uzavřena prostřednictvím **PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU**, tj. je uzavřena, aniž by se Poskytovatel a Klient museli osobně potkat, protože ji uzavírají přes webové rozhraní nebo prostřednictvím e-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.

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

### **III.**

#### **Objednávka a uzavření Smlouvy**

1. Klient objednává Produkty a Služby přes webové rozhraní, tj. skrze objednávkový systém, odesláním vyplněného objednávkového formuláře. Tento způsob objednávky preferujeme i u koučinku, přesto je však možné koučink objednat i telefonicky či e-mailem (na kontaktech uvedených v čl. II VOP) nebo osobně.

2. **POPIS PRODUKTŮ A SLUŽEB.** Na webovém rozhraní je uveden popis nabízených Produktů a Služeb, tj. jednotlivých aktuálně nabízených e-booků, on-line kurzů, členské sekce a e-mailových konzultací. U koučinku zde najdete jak popis koučinku jako takového, tak specializovaných zaměření, stejně jako zvýhodněného předplatného více koučovacích lekcí. V popisu naleznete i to, co konkrétní produkt nebo služba obsahuje, komu jsou určeny a co od nich můžete očekávat za přínos anebo k čemu naopak určeny nejsou. Veškeré prezentace Produktů a Služeb uvedené na webovém rozhraní jsou informativního charakteru. Jako Poskytovatel nejsme povinni uzavřít smlouvu ohledně nich. Ustanovení § 1732 odst. 2. NOZ se nepoužije.

3. **OBJEDNÁNÍ PRODUKTŮ A SLUŽEB.** Pro objednání koučinku přes webové rozhraní obchodu slouží objednávkový formulář, kde jako Klient vyplníte informace o objednávané službě (výběrem dané položky ve formuláři), údaje o vás (zejména jméno, příjmení, e-mail), fakturační údaje 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 „Objednat“.

O obdržení objednávky vás budeme informovat e-mailem zaslaným na vaši elektronickou adresu, kterou jste zadali v objednávce nebo při registraci. Součástí tohoto e-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 naší strany, pokud to není v tomto potvrzení výslovně uvedeno. Není-li v potvrzení uvedeno, že objednávku přijímáme, zašleme vám informaci o přijetí objednávky v následném e-mailu. Do okamžiku než je vám doručeno potvrzení o přijetí vaší

objednávky, je možné telefonicky nebo e-mailem (na adresu uvedenou v čl. II. VOP) objednávku zrušit. Doručením potvrzení o přijetí objednávky na vaši elektronickou adresu uvedenou v objednávce je Smlouva uzavřena.

V případě objednávky učiněné telefonicky je smlouva uzavřena okamžikem, kdy se na jejím uzavření shodneme (tj. shodneme se na poskytnutí konkrétního koučinku), obratem vám tuto skutečnost ještě připomeneme zasláním e-mailu s textem těchto VOP. Při osobní objednávce uzavíráme jednoduchou ústní nebo písemnou smlouvu, jejíž součástí jsou také tyto VOP. Jakékoli změny uzavřené smlouvy (včetně zrušení objednávky) jsou poté možné jen na základě dohody s námi.

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

4. Smlouva i VOP se uzavírají v českém jazyce. Smlouva se uzavírá v elektronické podobě, kdy ji tvoří vaše objednávka, její přijetí z naší strany a tyto VOP. Smlouvu pak archivujeme v elektronické podobě, není přístupná třetím osobám. Při uzavření smlouvy prostřednictvím telefonu obdržíte potvrzení o uzavření smlouvy e-mailem na vámi sdělenou e-mailovou adresu. Při uzavření klasické písemné smlouvy při osobním jednání obdržíte jeden podepsaný stejnopis smlouvy.

#### **IV.**

#### **Cena a platba**

1. CENA PRODUKTŮ A SLUŽEB. U jednotlivých Produktů a Služeb je na webovém rozhraní uvedena i jejich cena. Uvedené ceny jsou konečné, nepřipočítávají se k nim žádné další daně či poplatky. Ceny jsou platné po celou dobu, kdy jsou na webovém rozhraní uvedeny. Vzhledem k charakteru Produktů a Služeb nevznikají žádné náklady na dopravu a ani další náklady spojené s jejich dodáním. Kalkulovaná cena uvedená v souhrnu objednávky (tj. předtím než kliknete na tlačítko „Objednat“) je tedy již konečnou cenou.

2. Sjednanou cenou je cena uvedená u Produktu nebo Služby v okamžiku odeslání vaší objednávky (uvedená v odeslaném objednávkovém formuláři) nebo v okamžiku uzavření smlouvy prostřednictvím telefonního hovoru či cena uvedená v tištěné písemné smlouvě. 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 nejsme povinni vám za takovou zjevně chybnou cenu Produkt nebo Službu poskytnout, 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, jsme oprávněni od smlouvy odstoupit. Dojde-li ke změně ceny v době mezi odesláním vaší objednávky a jejím potvrzením z naší strany, platí cena platná v okamžiku odeslání objednávky, nedojde-li mezi námi k jiné výslovné dohodě.

3. Není-li mezi námi výslovně ujednáno jinak, jsme povinni vám Produkty dodat a Služby poskytnout až po úplném zaplacení sjednané ceny.

#### 4. ZPŮSOB PLATBY.

Kupní cenu je možné uhradit následujícími způsoby:

- ❑ *bezhotovostně bankovním převodem na náš bankovní účet*: pokyny k platbě, v podobě zálohové faktury, obdržíte v e-mailu potvrzujícím přijetí objednávky. Při platbě, prosím, nezapomeňte uvést příslušný variabilní symbol, aby mohla být platba rychle spárována a služba co nejdříve dodána.
- ❑ *bezhotovostně online platební kartou nebo tzv. rychlým online bankovním převodem* prostřednictvím platebního portálu. Platební metody jsou napojeny na platební bránu společnosti GOPAYs.r.o., která poskytuje zabezpečenou technologii přijímání platebních karet a online bankovních převodů. Číslo platebních karet, kreditních karet a hesla k elektronickému bankovníctví zadáváte pomocí zabezpečeného a důvěryhodného kanálu společnosti GOPAY s.r.o. Tyto údaje s námi uvedená společnost nesdílí a nemáme k nim přístup. Případné další způsoby platby budou uvedeny na webovém rozhraní nebo mohou být mezi námi výslovně dohodnuty. Kupní cena se hradí v korunách českých.

#### 5. SPLATNOST CENY.

Kupní cena je splatná do 7 dnů od potvrzení přijetí objednávky. Datum splatnosti je uvedené v pokynech k platbě, v zálohové faktuře.

Kupní cena je zaplacená v okamžiku, kdy je příslušná částka připsána na náš bankovní účet. Po přijetí platby vám vystavíme a e-mailem zašleme fakturu. Služby ani Produkty není možné hradit formou splátkového kalendáře.

### V.

#### **Dodací podmínky**

##### A. DODACÍ PODMÍNKY E-BOOKŮ, ON-LINE KURZŮ A ČLENSKÉ SEKCE

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 po uhrazení ceny bude vytvořen uživatelský účet na webovém rozhraní a budou vygenerovány a na elektronickou adresu uvedenou v objednávce zaslány přístupové údaje k vašemu uživatelskému účtu (podmínky užívání jsou uvedeny v čl. VI těchto VOP). V případě, že je pro všechny přihlášené kurz otevírán ve stejný den, obdržíte po zaplacení přístupové údaje v předem ohlášený den. Po přihlášení s využitím přístupových údajů vám bude digitální obsah (on-line kurz) dodán zpřístupněním členské sekce. Je-li to s ohledem na návaznost obsahu efektivní, budou vám jednotlivé lekce zpřístupňovány postupně, dle harmonogramu uvedeného na „nástěnce“ členské sekce on-line kurzu. Při koupi členské sekce na Facebooku vám po úhradě kupní ceny bude zaslán odkaz na stránku s členskou sekcí (budete přijati do uzavřené skupiny určené jen členům) a zde vám bude zpřístupněn obsah členské sekce na vámi předplacené časové období.

2. DODACÍ LHŮTA: E-book či on-line kurz bude dodán při platbě on-line kartou nebo rychlým on-line bankovním převodem obratem po zaplacení a při platbě klasickým bankovním převodem nejpozději do 3 pracovních dnů poté, kdy bude platba připsána na náš 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. S ohledem na charakter produktů nevznikají, a tedy ani nejsou účtovány žádné náklady na dopravu či dodání.

4. Po dodání přístupových údajů si, prosím, co nejdříve zkontrolujte funkčnost a dostupnost obsahu a zjistíte-li nedostatky nebo vady, kontaktujte mě, abychom mohli zjednat nápravu. Podrobnosti jsou uvedeny v čl. VIII. těchto VOP (reklamační řád).

5. 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).

## B. DODACÍ PODMÍNKY KOUČINKU

1. Při poskytování koučinku se řídíme platnými právními předpisy a věnujeme se vám jako Klientům s maximální pečlivostí a s využitím nejnovějších poznatků, naší odbornosti a s ohledem na veškeré údaje vámi sdělené, jež mají význam pro řádné poskytování těchto služeb. Akceptací těchto VOP se zavazujete sdělit nám veškeré údaje, jež mají význam pro řádný koučink, tyto údaje poskytnout pravdivé, úplné a nezkreslené a neprodleně nám kdykoli po dobu trvání smlouvy sdělit, že došlo ke změnám těchto údajů a sdělit nové údaje, je-li to k řádnému poskytnutí sjednaných služeb potřebné. Veškeré údaje sdělené při poskytování koučinku nebo v souvislosti s ním jsou považované za důvěrné a jak vy, tak my se zavazujeme o nich zachovávat mlčenlivost a bez výslovného souhlasu druhé smluvní strany je nesdělovat třetím osobám. Je-li to s ohledem na charakter poskytovaných služeb vhodné nebo stanovené zákonem, jsme oprávněni od vás požadovat poskytnutí potřebných údajů v písemné formě opatřené vaším podpisem. Na webových stránkách máme podrobně popsáné, co je koučink a co konkrétně vám může v našem podání přinést. Stejně tak je tam popsán průběh koučování a dočtete se, co se bude při koučinku dít. Budete-li mít po přečtení další otázky, je ideální, pokud nás budete s těmito otázkami kontaktovat a upřesníme si, zda je pro vás koučink v danou chvíli vhodný. Mějte, prosím, na paměti, že konkrétní akce, činnosti musíte udělat vy sami, neneseme odpovědnost za to, zda budete jednotlivé kroky dělat, zda půjdete do akce. Neneseme ani odpovědnost za vaše rozhodnutí o stanovení cílů a dosažení konkrétních výsledků.

2. Termín jednotlivých koučovacích sezení bude vždy mezi námi dohodnut buď písemně nebo e-mailem nebo telefonicky. Termíny se zásadně sjednávají na pracovní dny, na dobu od 9 do 17 hodin. Zavazujeme se vám navrhnout aspoň 2 možné termíny v době do 14 dnů od uzavření smlouvy, pokud již nebude naše kapacita plně vyčerpána. V případě, že vám nemůžeme nabídnout termín v této lhůtě, jste oprávněni od smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být učiněno písemně a zasláno e-mailem nebo poštou nejpozději do 14 dnů od uzavření smlouvy. V případě, že se bez závažného důvodu a omluvy nedostavíte na sjednaný termín nebo opakovaně neposkytnete potřebnou součinnost, jsme oprávněni od smlouvy odstoupit stejným způsobem. Jako poskytovatel máme právo odstoupit od smlouvy i v případě, že je zřejmé, že by další koučování nebylo ku prospěchu Klienta nebo by mohlo vést k újmě pro třetí osobu. Dále pro odstoupení platí ustanovení následujícího článku těchto VOP.

## C. DODACÍ PODMÍNKY E-MAILOVÝCH KONZULTACÍ

1. Průběh e-mailové konzultace je popsán na webovém rozhraní. V rámci jedné placené konzultace máte možnost položit až 4 relevantní dotazy. Odpovědi na dotazy vám pošleme na váš e-mail do týdne po zaplacení ceny konzultace. Po obdržení odpovědí máte

možnost položit k daným odpovědím jeden doplňující dotaz, který rovněž zodpovíme nejpozději do týdne od jeho obdržení, jde-li o dotaz relevantní (ve smyslu popsáném na webovém rozhraní).

## VI. Odstoupení od smlouvy

1. E-BOOKY A ON-LINE KURZY: 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. Protože si jsme přínosem a kvalitou e-booků a on-line kurzů jistí a současně si přejeme, abyste měli možnost si předané návody a postupy v praxi vyzkoušet, dáváme všem Kupujícím možnost využití garance, tj. možnost bez udání důvodů odstoupit od Kupní smlouvy (a požadovat vrácení peněz) ve lhůtě 14 dnů od dodání e-booku anebo on-line kurzu (lhůta se počítá ode dne, kdy vám byly doručeny přístupové údaje do on-line kurzu). Pokud se rozhodnete této možnosti využít, pak ve stanovené garanční lhůtě musí být odstoupení od Smlouvy odesláno e-mailem na podpora@kamilanewlife.cz nebo odesláno poštou na NAŠI adresu uvedenou v čl. I těchto VOP. Odstoupit lze i vyplněním formuláře, který [naleznete zde](#). V případě použití vzorového formuláře vám bez zbytečného odkladu potvrdíme jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat. Stejným způsobem lze od Kupní smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dní od zpřístupnění členské sekce na Facebooku. Při odstoupení od Kupní smlouvy jsme oprávněni vám ihned po odstoupení od Kupní smlouvy znepřístupnit uživatelský účet a přístup do on-line kurzu nebo členské sekce.

2. KOUČINK, E-MAILOVÉ KONZULTACE: Jde o Smlouvu o poskytování služby, předmětem smlouvy je dodání služby – koučinku nebo e-mailové konzultace. Jako Klient odesláním objednávky a zaškrtnutím souhlasu s těmito VOP (nebo odsouhlasením VOP a uzavřením smlouvy v případě uzavření smlouvy e-mailem či telefonicky) 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).

3. Nejde-li o případ dle předchozích dvou odstavců 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 e-mailem na podpora@kamilanewlife.cz nebo odesláno poštou na naši adresu uvedenou v čl. II. 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 potvrdíme jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat.

4. Jako Klient můžete od smlouvy odstoupit i v dalších případech stanovených zákonem nebo smlouvou a VOP, zejména v případě vadného plnění (článek VII. VOP). Jako Poskytovatel jsme oprávněni od smlouvy odstoupit v případě vašeho prodlení s platbou ceny, pokud je delší než 5 dní po splatnosti a v případě podstatného porušení vašich povinností ze smlouvy a v dalších případech stanovených zákonem.

5. Pokud lze podle Smlouvy (tedy i těchto VOP) nebo zákona od Smlouvy odstoupit, musí jít vždy o odstoupení učiněné písemně (s výjimkou ústně uzavřené smlouvy) a doručené druhé straně buď e-mailem nebo poštou či osobně.

## VII.

### Práva z vadného plnění

1. Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2112 a § 2161 až 2174 NOZ. Práva ze záruky se řídí zejména ustanoveními § 2113 až 2117 NOZ.

2. Jako Poskytovatel vám odpovídáme, že poskytnutá Služba nebo dodaný Produkt 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 u Produktů nevyskytnou v záruční době, která činí 24 měsíců od převzetí produktu. Nejste-li spotřebitelem, odpovídám vám pouze za vady, které má Produkt při převzetí. Vadu u nás uplatněte bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději do 6 měsíců od poskytnutí Služby nebo Produktu resp. v záruční době u Produktu, jste-li Spotřebitel.

3. V případě výskytu vady, kterou nelze odstranit nebo v případě opakovaného výskytu vady po opravě (u Služby 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 nebo opravu Produktu, můžete požadovat přiměřenou slevu. Přiměřenou slevu můžete žádat i v případě, že bychom nebyli schopni vám opravnou Službu nebo Produkt bez vad dodat, stejně tak i v případě, že bychom nezjednali nápravu v přiměřené době nebo že by vám zjednaní nápravy působilo značné obtíže.

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

5. Reklamací u nás uplatněte bez zbytečného odkladu po zjištění vad. Pokud vám Produkt (resp. přístupové údaje k němu) nebyl dodán v dodací lhůtě, prosím, zkontrolujte nejprve složky „hromadná pošta“, „promo“ nebo „spam“. Reklamací můžete uplatnit e-mailem na naši elektronickou adresu na [podpora@kamilanewlife.cz](mailto:podpora@kamilanewlife.cz), nebo zaslat písemně na naši adresu uvedenou v čl. II VOP případně uplatnit osobně. Uvítáme, pokud k reklamaci přiložíte i fakturu či jiný doklad o koupi, popis reklamované vady a návrh řešení reklamace. Reklamací vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, pokud se výslovně nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vám poskytneme písemné potvrzení.

## VIII.

### Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů

1. Máte-li k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či naší činnosti nějakou stížnost, kontaktujte nás, prosím, na adrese uvedené v čl. II. VOP nebo na elektronické adrese na [podpora@kamilanewlife.cz](mailto:podpora@kamilanewlife.cz)

2. Podnikáme 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 Poskytovatelem 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 online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **IX.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Poskytovatel a Klienta ze smlouvy vyplývajících.
2. Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem, který naleznete v příloze potvrzení objednávky.
3. Vezměte, prosím, na vědomí, že jsme oprávněni tyto VOP jednostranně měnit, pro Klienta však vždy platí text obchodních podmínek účinný v okamžiku odeslání objednávky.
4. Tyto VOP jsou účinné od 24. 10. 2017