



## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Nezisková organizace JAHODA, z. ú., se sídlem Vybíralova 969/2, Černý Most, 198 00 Praha 9, IČO: 67363300, zapsané v rejstříku ústavů vedeném Městským soudem v Praze, oddíl U, vložka 725, vydává tyto všeobecné obchodní podmínky:

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) platí pro nákup v internetovém obchodě Komunitního centra Jahoda (dále jen „**Komunitní centrum**“) prostřednictvím internetových stránek na adrese: <https://jahoda.webooker.eu> a poskytováním služeb prostřednictvím těchto stránek zakoupených. Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti smluvních stran.
- 1.2. Provozovatelem internetových stránek, internetového obchodu a poskytovatelem služeb je nezisková organizace JAHODA, z. ú., se sídlem Vybíralova 969/2, Černý Most, 198 00 Praha 9, IČO: 67363300, zapsané v rejstříku ústavů vedeném Městským soudem v Praze, oddíl U, vložka 725 (dále jen „**Poskytovatel**“).
- 1.3. „**Zákazníkem**“ je spotřebitel (příčemž spotřebitelem je ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „**OZ**“), každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná) nebo jiná osoba.
- 1.4. Práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka se řídí těmito VOP (účinnými ke dni odeslání objednávky Zákazníkem) a právním řádem České republiky. Právní vztahy výslovně neupravené těmito VOP se řídí příslušnými ustanoveními OZ a ostatními souvisejícími předpisy.

### 2. VYMEZENÍ POJMŮ

- 2.1. „**Zbožím**“ se rozumí Zákazníkem závazně objednaná věc, jenž je předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem jako prodávajícím a Zákazníkem jako kupujícím prostřednictvím internetového obchodu Poskytovatele.
- 2.2. „**Službou**“ se rozumí kurz, kroužek či jednotlivá akce objednaná Zákazníkem, jenž je předmětem smlouvy o poskytnutí služby uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem prostřednictvím internetového obchodu Poskytovatele.
- 2.3. „**Účastníkem**“ se rozumí osoba, která se osobně účastní kurzu, kroužku či jiné akce. Účastníkem může být osoba odlišná od Zákazníka.
- 2.4. „**Vstupenkou**“ se rozumí doklad osvědčující, že účastníkovi může být poskytnuta objednaná služba, není-li toto právo prokázáno dle dohody jinak.
- 2.5. „**Webovými stránkami**“ se rozumí internetový obchod provozovaný Poskytovatelem na internetové adrese <https://jahoda.webooker.eu>.

### 3. VZNIK SMLOUVY

- 3.1. Veškeré objednávky podané prostřednictvím internetového obchodu Poskytovatele jsou považovány za závazné. Podáním objednávky Zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito VOP, a že s nimi souhlasí. Jakékoliv změny, dodatky, výhrady, omezení či odchylky k těmto VOP ze strany Zákazníka jsou vyloučeny.
- 3.2. Objednávka je závazným návrhem kupní smlouvy či smlouvy na poskytnutí služby (dále jen „**Smlouva**“) prostřednictvím objednávkového formuláře podle platné nabídky Poskytovatele zveřejněné na Webových stránkách. Smlouva vzniká přijetím objednávky. Přijetím objednávky se rozumí zaslání „Přihlášení na kurz“, které je zasíláno Poskytovatelem automaticky na e-mail Zákazníka a zároveň je uloženo v databázi Poskytovatele.

- 3.3. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění veškerých předepsaných údajů a náležitostí, uvedených v příslušném formuláři, který se automaticky zobrazí na internetové stránce související s poskytnutím konkrétní Služby či koupí konkrétního Zboží podle výběru Zákazníka. Místem dodání zboží či poskytnutí služeb je adresa Komunitního centra: Na Slupi 1483/14, 128 00 Praha 2.
- 3.4. Před zasláním objednávky Poskytovateli je Zákazníkovi umožněno zkontrolovat a změnit údaje, které do objednávky vložil, a to i s ohledem na možnost zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle Zákazník Poskytovateli kliknutím na tlačítko „Registrovat na kurz“.

#### **4. ZPŮSOB DODÁNÍ ZBOŽÍ A POSKYTNUTÍ SLUŽBY**

- 4.1. Zakoupené Zboží si může Zákazník vyzvednout osobně na recepci Komunitního centra. V případě, že si objednané Zboží Zákazník nepřevzme do pěti pracovních dnů od jeho zakoupení, pokud bude Zboží připraveno Poskytovatelem k odběru, má Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy.
- 4.2. Poskytovatel poskytne smlouvenou Službu v termínu, který uvedl v podmínkách poskytnutí konkrétní Služby v internetovém obchodě. Místem poskytnutí Služby je Komunitní centrum, pokud v podmínkách poskytnutí konkrétní Služby v internetovém obchodě není uvedeno jinak. Zákazník nebo účastník je povinen se před poskytnutím Služby prokázat platnou vstupenkou, která bude Zákazníkovi dodána v elektronické podobě prostřednictvím e-mailu „Přihlášení na kurz“.

#### **5. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 5.1. Základním způsobem provedení úhrady za Zboží či Službu je platba on-line prostřednictvím platební karty – přes zabezpečený systém ComGate. Zpracovatelem plateb je společnost ComGate Payments, a.s., IČ: 27924505, se sídlem Praha 7 - Holešovice, Jankovcova 1596/14a, PSČ 170 00.
- 5.2. Všechny ceny jsou konečné, uváděny včetně DPH případně dalších poplatků, které je Zákazník povinen za Zboží či Službu zaplatit.
- 5.3. Veškeré změny dodacích podmínek a změny cen zveřejněných na Webových stránkách jsou vyhrazeny. Nabídka platí do vyprodání zásob. Cena je platná v době objednání ze strany Zákazníka.

#### **6. Odstoupení od Smlouvy**

- 6.1. Zákazník má právo v případě koupě Zboží v souladu § 1829 odst. 1 písm. a) OZ odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dní ode dne následujícího po dni převzetí Zboží. Tím není dotčeno ustanovení § 1837 písm. j) OZ. Odstoupení od Smlouvy, jakož i Zboží samotné je Zákazník povinen zaslat na adresu Komunitního centra: Na Slupi 1483/14, 128 00 Praha 2 nebo osobně předat na recepci Komunitního centra.
- 6.2. Zákazník nese náklady spojené s vrácením Zboží (zejména poštovné za cestu zboží zpět) Poskytovatel má právo na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením Zboží.
- 6.3. Zboží je Zákazník povinen vrátit úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém Zboží převzal. V případě, že bude vrácené Zboží nekompletní či poškozené, může Poskytovatel vrácené finanční prostředky snížit o tomu odpovídající částku (v souladu s § 1833 a § 2999 odst. 1 OZ).
- 6.4. Zaplacené finanční prostředky je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi nejpozději do 14 dnů ode dne doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy, resp. po obdržení vráceného Zboží či prokáže-li Zákazník, že Zboží odeslal, a to převodem na bankovní účet Zákazníka, jehož číslo Zákazník uvede v odstoupení od Smlouvy, či jiným dohodnutým způsobem.
- 6.5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy uzavřené se zákazníkem v případě dle čl. 4 odst. 4.1. VOP a dále v případě zjevné chyby v ceně Zboží (tj. ceny zjevně jiné, než je cena pro tento typ/druh Zboží obvyklá). V případě, že tato situace nastane, Poskytovatel bude neprodleně kontaktovat Zákazníka za účelem dohody o dalším postupu.

- 6.6. Právo odstoupit od Smlouvy se nevztahuje na poskytnutí Služeb.
- 6.7. Právo odstoupit od Smlouvy dle tohoto článku VOP neslouží jako způsob řešení reklamace Zboží.

## **7. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ O POSKYTNUTÍ SLUŽBY**

- 7.1. Předmětem smlouvy o poskytnutí Služby je závazek Poskytovatele poskytnout Zákazníkovi Službu a umožnit Zákazníkovi či jinému Účastníkovi účast na takové Službě a závazek Zákazníka uhradit Poskytovateli cenu za poskytnutí Služby.
- 7.2. Služby je oprávněn se účastnit Zákazník nebo jím označený Účastník. Kde se v tomto článku hovoří o účastníkovi, má se tím na mysli též zákazník účastnící se osobně služby.
- 7.3. Účastníci Služby jsou povinni po celou dobu poskytování Služby dodržovat pokyny lektora Poskytovatele.
- 7.4. Poskytovatel, lektor Poskytovatele nebo jeho zástupce jsou oprávněni vyloučit z účasti na poskytování Služby, ty Účastníky, kteří opakovaně či hrubě porušují pravidla bezpečnosti práce a ochrany zdraví, pokyny lektora Poskytovatele, dobré mravy či omezují ostatní Účastníky, v jejich účasti na poskytnutí Služby. V takovém případě nemá Zákazník nárok na vrácení či slevu z ceny za poskytnutí Služby.
- 7.5. Zákazník se zavazuje zajistit respektování práv a povinností vyplývajících z těchto VOP též Účastníky, kteří se zúčastní kurzu, na základě jím uzavřené smlouvy o poskytnutí Služby v souladu s těmito VOP.
- 7.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit konání Služby, a to v těchto případech:
  - a) nejpozději 3 dny před poskytnutím Služby není Služba obsazena minimálním počtem Účastníků, tj. minimálně 10 % osobami;
  - b) lektor Poskytovatele nebude schopen z důvodu pracovní neschopnosti či jiné závažné překážky v práci zajistit vedení při poskytnutí Služby;
  - c) v poskytnutí Služby bude bránit jiná závažná, těžko překonatelná překážka (např. havárie v Komunitním centru).
- 7.7. V případě, že Poskytovatel zruší konání Služby zavazuje se tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Zákazníkovi, a to způsobem, kterým byla potvrzena objednávka a současně telefonicky či elektronickou poštou tak, aby byl Zákazník a/nebo Účastník co nejdříve informován.
- 7.8. V případě zrušení konání Služby je Poskytovatel povinen nabídnout Zákazníkovi poskytnutí Služby v náhradním termínu. V případě, že Zákazník poskytnutí Služby v náhradním termínu nepotvrdí ve lhůtě 3 pracovních dnů od doručení nabídky Poskytovatele, a to způsobem kterým byla doručena nabídka ze strany Poskytovatele, má se za to, že poskytnutí Služby v náhradním termínu odmítá. V případě, že Zákazník poskytnutí Služby odmítl, či v případě, že poskytnutí Služby v náhradním termínu není možné, zavazuje se Poskytovatel ve lhůtě 10 pracovních dnů od zrušení Služby vrátit Zákazníkovi uhrazenou cenu za poskytnutí Služby.
- 7.9. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny lektora a změny méně než 50 % obsahu Služby bez předchozího upozornění. K takovému rozhodnutí musí vést závažné, těžko překonatelné důvody (např. lektor Poskytovatele nebude schopen z důvodu pracovní neschopnosti či jiné závažné překážky v práci zajistit vedení při poskytnutí Služby).
- 7.10. Změny Služby dle tohoto článku VOP nejsou důvodem pro uplatnění reklamace.
- 7.11. V případě, že Zákazník či další Účastníci nemohou zúčastnit poskytnutí Služby, zavazuje se toto Zákazník neprodleně oznámit Poskytovateli. Zákazník není oprávněn odstoupit od smlouvy o poskytnutí Služby v souladu s § 1837 písm. j) OZ. V případě odstoupení od Smlouvy dle tohoto odstavce, Poskytovatel je povinen Zákazníkovi vrátit cenu za poskytnutí Služby do 30 dnů ode dne doručení oznámení o odstoupení Poskytovateli, a to převodem na bankovní účet Zákazníka, jehož číslo Zákazník uvede, či jiným dohodnutým způsobem. Z této částky je Poskytovatel oprávněn, není-li dohodou stanoveno jinak, odečíst storno poplatky v této výši:
  - a) 10 % z ceny kurzu – Zákazník odstoupí od Smlouvy 25 a více pracovních dnů před termínem poskytnutím Služby;

- b) 50 % z ceny kurzu – Zákazník odstoupí od Smlouvy v rozmezí 24 až 5 pracovních dnů před termínem poskytnutím Služby;
- c) 100 % z ceny kurzu – Zákazník odstoupí od Smlouvy méně než 5 pracovních dnů před termínem poskytnutím Služby.

7.12. V případě, že se Účastník k poskytnutí Služby nedostaví, nemá nárok na vrácení peněz ani na výměnu neabsolvované Služby za jinou.

## 8. REKLAMACE

### Reklamacce Zboží

- 8.1. Při prodeji Zboží Zákazníkovi je Zákazník oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí (dále jen "záruka"). Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení věci (nebo jejích dílů) způsobené používáním. Na žádost Zákazníka je Poskytovatel povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Umožňuje-li to povaha Zboží, postačuje namísto záručního listu vydat Zákazníkovi doklad o zakoupení věci obsahující potřebné údaje.
- 8.2. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy Zákazník má právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud Zákazník neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od Smlouvy, může Poskytovatel dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Poskytovatel odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí Zákazníkovi způsobit nepřiměřené náklady. Neodstraní-li Poskytovatel vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Zákazník požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od Smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Zákazník změnit bez souhlasu Poskytovatele.
- 8.3. Je-li vadné plnění podstatným porušením Smlouvy, Zákazník právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, na odstranění vady opravou věci, na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo odstoupit od Smlouvy. Zákazník sdělí Poskytovateli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Zákazník změnit bez souhlasu Poskytovatele; to neplatí, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Poskytovatel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Zákazníkovi, že vady neodstraní, může Zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od Smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li Zákazník své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení Smlouvy.

### Reklamacce Služby

- 8.4. Pro případ, že poskytnutí Služby neprobíhalo dle Smlouvy o poskytnutí Služby a těchto VOP, je zákazník oprávněn vady Služby reklamovat.
- 8.5. Pokud Poskytovatel reklamaci Zákazníka uzná za odůvodněnou, zajistí na vlastní náklady nápravu. Nápravu je Poskytovatel oprávněn zajistit zejména poskytnutím slevy z ceny za poskytnutí Služby či vrácením ceny za poskytnutí Služby či bezplatným umožněním poskytnutí Služby v jiném termínu.

### Společná ustanovení

- 8.6. Místem uplatnění reklamacce je Komunitní centrum, pokud není na dokladu o zakoupení věci uvedeno jinak. Dopravu reklamovaného výrobku k Poskytovateli a zpět zajišťuje Zákazník, umožňuje-li to povaha Zboží.
- 8.7. O reklamaci Poskytovatel rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Zboží či Služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30-ti kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem písemně nedohodne jinak.
- 8.8. Zákazník má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady. V případě zjevně neoprávněné reklamacce nemá Zákazník nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamacce a současně ani Poskytovatel nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany Zákazníka nejednalo

např. o opakovanou zjevně bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se ze strany Zákazníka jednalo o zneužití práv).

## **9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 9.1. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel jako správce osobních údajů zpracovává osobní údaje Zákazníka a Účastníka v souvislosti s prodejem Zboží, poskytnutím Služby, provozem Webových stránek a internetového obchodu v souladu s platnými a účinnými právními předpisy, především v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 98/46/ES (dále jen jako „GDPR“) a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
- 9.2. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách zpracování osobních údajů, které jsou k dispozici na Webových stránkách a v sídle Poskytovatele.

## **10. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ**

- 10.1. Právní vztahy vyplývající ze Smlouvy, včetně těchto VOP, se řídí českým právním řádem a k rozhodování případných sporů ze Smlouvy jsou příslušné soudy České republiky.
- 10.2. Kontrolním orgánem pro mimosoudní řešení sporů mezi Zákazníkem a Poskytovatelem je Česká obchodní inspekce. Česká obchodní inspekce vyřizuje mimosoudní stížnosti spotřebitelů způsobem a za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy.
- 10.3. Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení.
- 10.4. Obsahuje-li Smlouva úpravu práv a povinností smluvních stran odlišnou od znění těchto VOP, má přednost znění Smlouvy.
- 10.5. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 11. 2018.