

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A DŮLEŽITÉ DEFINICE

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují podmínky pro a) poskytování digitálního obsahu, a to konkrétně zejména online kurzů, e-booků, webinářů, videonahrávek a audionahrávek, b) poskytování online a offline konferencí, workshopů a jiných online i offline akcí, prostřednictvím webového rozhraní www.hanavolfova.cz, www.healandglow.cz, www.hanavolfova.podia.com.
2. Dále uvedené pojmy užívané v těchto Všeobecných obchodních podmínkách s velkým počátečním písmenem mají následující význam:

1. „**Podmínkami**“ se rozumí tyto Všeobecné obchodní podmínky.
2. „**Poskytovatelem**“ se rozumí společnost

Heal&Glow, s.r.o.,

IČO: 106 92 339,

se sídlem Korunní 2569/108g, Vinohrady, 101 00 Praha 10, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 346737

e-mail: info@hanavolfova.cz // info@healandglow.cz

3. „**Zákazníkem**“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavře Smlouvu anebo má o její uzavření zájem. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje Zákazník, který je Spotřebitelem a který není Spotřebitelem.
4. „**Elektronickou adresou Zákazníka**“ se rozumí e-mailová adresa Zákazníka uvedená v objednávce, případně v Uživatelském účtu Zákazníka, pokud se jedná o registrovaného Zákazníka a e-mailová adresa Zákazníka nebyla uvedena v objednávkovém formuláři.
5. „**Webem**“ se rozumí webové stránky www.hanavolfova.cz, www.healandglow.cz, <https://hanavolfova.podia.com/>.
6. „**Digitálním obsahem**“ se rozumí produkty dodávané v digitální podobě, a to zejména online kurzy, e-booky, webináře, videonahrávky, audionahrávky, případně jiné produkty v digitální podobě dle aktuální nabídky Poskytovatele na Webu.
7. „**Digitálním prostředím**“ se rozumí hardwarové a softwarové vybavení umožňující otevřít a pracovat s dokumenty ve formátu docx, pdf a obdobnými, přehrávání video a audio souborů, a dále připojení k síti

internet s dostatečnou rychlostí připojení a funkční e-mailovou schránku udržovanou ve stavu schopném přijímat zprávy.

8. „**Službami**“ se rozumí zejména workshopy, konference, semináře a jiné akce poskytované online či offline, případně jiné služby dle aktuální nabídky Poskytovatele na Webu.
 9. „**Produkty**“ se rozumí Digitální obsah a Služby.
 10. „**Autorským zákonem**“ se rozumí zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
 11. „**Občanským zákoníkem**“ se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
 12. „**Zákonem o ochraně spotřebitele**“ se rozumí zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
 13. „**Spotřebitelem**“ se rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.
 14. „**Smlouvou**“ se rozumí smlouva o poskytnutí Digitálního obsahu a smlouva o poskytnutí Služby, kterou mezi sebou uzavírají Poskytovatel a Zákazník prostřednictvím Webu.
 15. „**Uživatelským účtem**“ se rozumí účet Zákazníka specifikovaný v čl. 2. odst. 1 těchto Podmínek.
3. Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. Tyto Podmínky jsou zveřejněny na Webu a Zákazník svým potvrzením na Webu při odeslání objednávky potvrzuje, že se s Podmínkami seznámil a souhlasí s nimi.
 4. Právní vztahy neupravené Podmínkami se řídí také Občanským zákoníkem, a v případech, kdy je Zákazník Spotřebitelem také Zákonem o ochraně spotřebitele a ustanoveními Občanského zákoníku týkajícími se ochrany spotřebitele.

2. UŽIVATELSKÝ ÚČET

1. Na základě registrace Zákazníka provedené na Webu může Zákazník přistupovat do svého uživatelského rozhraní (Uživatelský účet). Ze svého uživatelského rozhraní může Zákazník provádět objednávky Produktů. V případě, že to webové rozhraní umožňuje, může Zákazník provádět objednávky Produktů též bez registrace přímo z webového rozhraní.

2. Při registraci na Webu a při objednávání Produktů je Zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v Uživatelském účtu je Zákazník při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené Zákazníkem v Uživatelském účtu a při objednávání Produktů jsou Poskytovatelem považovány za správné.
3. Přístup k Uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník není oprávněn umožnit využívání Uživatelského účtu třetím osobám.
4. Poskytovatel může zrušit Uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy Zákazník svůj Uživatelský účet déle než 24 měsíců nevyužívá nebo v případech kdy Zákazník porušuje Smlouvu včetně těchto Podmínek. V případě, že má Zákazník přes Uživatelský účet přístup k zakoupenému Digitálnímu obsahu, který mu je v souladu s uzavřenou Smlouvou stále zpřístupněn, je zrušení Uživatelského účtu možné v případě, kdy Zákazník závažným způsobem poruší svoje povinnosti ze Smlouvy, resp. z těchto Podmínek a ze strany Poskytovatele dojde k odstoupení od Smlouvy o poskytnutí takového Digitálního obsahu a přístup k Digitálnímu obsahu bude Zákazníkovi zrušen.
5. Zákazník bere na vědomí, že Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Poskytovatele, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

3. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Veškerá prezentace Produktů umístěná na Webu Poskytovatele je informativního charakteru a Poskytovatel není povinen uzavřít příslušnou Smlouvu ohledně daného Produktu. Ustanovení § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku se nepoužije.
2. Informace o jednotlivých Produktech včetně jejich specifikace a popisu hlavních vlastností jsou uvedeny na Webu, a to včetně uvedení cen jednotlivých Produktů. Ceny Produktů jsou uvedeny bez DPH i včetně DPH (Poskytovatel je plátcem DPH) a jsou konečné a uváděny včetně všech souvisejících poplatků. Ceny Produktů zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na Webu. Tímto ustanovením není omezena možnost Poskytovatele uzavřít Smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.
3. Poskytovatel na Webu Zákazníky informuje i o nákladech souvisejících s dodáním Digitálního obsahu, či poskytnutím Služby.
4. Pro objednání Produktu vyplní Zákazník objednávkový formulář na Webu. Objednávkový formulář obsahuje vždy informace o Zákazníkovi, objednávaném Produktu, ceně Produktu včetně uvedení daní a poplatků,

způsobu úhrady ceny Produktu, údaje o požadovaném způsobu doručení Produktu včetně informace o případných nákladech spojených s dodáním produktu.

5. Před zasláním objednávky Poskytovateli je Zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil, a to i s ohledem na možnost Zákazníka zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Odeslání objednávky se považuje za závazný návrh na uzavření Smlouvy. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři, seznámení se s těmito Podmínkami a potvrzení Zákazníka o tom, že se s těmito Podmínkami seznámil.
6. Zákazník se zavazuje do objednávky a do Uživatelského účtu vyplnit pravdivé a úplné údaje, včetně Elektronické adresy Zákazníka, telefonního čísla, jeho identifikačních a případně fakturačních údajů. Poskytovatel bude Zákazníkem zadané údaje považovat za správné a úplné a není oprávněn zadané údaje kontrolovat.
7. Poskytovatel bez zbytečného odkladu po obdržení objednávky potvrdí Zákazníkovi její přijetí, a to elektronickou poštou na Elektronickou adresu Zákazníka. Potvrzením přijetí objednávky dle tohoto odstavce dochází k uzavření Smlouvy a vzniku právního vztahu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Přílohou potvrzení objednávky budou i tyto Podmínky v textové podobě (ve formátu pdf nebo obdobném).
8. Poskytovatel je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky požádat Zákazníka o dodatečné potvrzení objednávky (například e-mailem či telefonicky).
9. Zákazník může svou objednávku bez udání důvodu zrušit, a to až do doby, kdy bude potvrzena Poskytovatelem.
10. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé Zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Zákazník sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.
11. Poskytovatel je na základě uzavřené Smlouvy povinen poskytnout Zákazníkovi Digitální obsah, či Službu v návaznosti na druh objednaného Produktu. Zákazník se za to zavazuje Poskytovateli zaplatit cenu daného Produktu, pokud nedochází k poskytnutí Digitálního obsahu bezúplatně výměnou za poskytnutí osobních údajů Zákazníka do databáze Poskytovatele. Povinnosti poskytnout Digitální obsah, či poskytnout Službu je Poskytovatel zbaven v případě naplnění kapacity Služby či v obdobných případech, kdy

není řádné dodání Produktu ze strany Poskytovatele možné. V těchto případech je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit, o čemž bude Zákazník bezodkladně informován.

12. Poskytuje-li Poskytovatel společně s Produktem Zákazníkovi dárek (dar), je darovací smlouva mezi stranami uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k zániku Smlouvy (např. pro odstoupení od Smlouvy), zaniká daná darovací smlouva bez dalšího od počátku spolu se Smlouvou a Zákazník je povinen vrátit poskytnutý dárek (dar).

4. CENA PRODUKTU A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu Produktu a případné náklady spojené s dodáním Produktu dle Smlouvy může Zákazník uhradit následujícími způsoby:
 - a) bezhotovostně převodem na účet Poskytovatele;
 - v) bezhotovostně prostřednictvím platební brány Stripe, kdy se provedení platby řídí též podmínkami služby Stripe dostupnými na adrese <https://stripe.com/en-cz/legal/payment-terms>.
2. V případech poskytnutí Digitálního obsahu a Služby není jejich dodání zpravidla z povahy věci spojeno s náklady na balení a dodání, není-li v konkrétním případě u daného Produktu uvedeno výslovně jinak včetně konkrétní výše takových nákladů. V takovém případě je pak Zákazník současně povinen Poskytovateli zaplatit i náklady spojené s dodáním Digitálního obsahu nebo Služby ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se cenou v případech dodání Produktu i náklady spojené s dodáním Produktu.
3. Cena hrazená bezhotovostně převodem na účet Poskytovatele ve smyslu čl. 4. odst. 1 písm. a) těchto podmínek je splatná do 5 dnů od uzavření Smlouvy. Cena hrazená bezhotovostně prostřednictvím platební brány Stripe ve smyslu čl. 4. odst. 1 písm. b) těchto podmínek je splatná bezprostředně po uzavření Smlouvy. Závazek Zákazníka uhradit cenu je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele. V případě prodlení Zákazníka se zaplacením ceny Produktu je Poskytovatel oprávněn bez dalšího od Smlouvy odstoupit.
4. Pokud není ve vztahu ke konkrétnímu Produktu stanoveno na Webu výslovně jinak, požaduje Poskytovatel uhrazení celé ceny ještě před (i) dodáním Digitálního obsahu, (ii) poskytnutím Služby, případně zasláním dokladu opravňujícího k poskytnutí Služby (vstupenka, voucher apod.). Ustanovení § 2119 odst. 1 Občanského zákoníku se nepoužije.

5. Pokud není na Webu výslovně stanoveno jinak, případné slevy z ceny Produktu poskytnuté Poskytovatelem Zákazníkovi nelze vzájemně kombinovat.
6. V případě zjevné chyby při uvedení ceny Produktu na Webu nebo v případě obdobné chyby v procesu uzavírání Smlouvy, není Poskytovatel povinen Produkt za danou cenu poskytnout a je oprávněn od Smlouvy odstoupit.
7. Poskytovatel vystaví Zákazníkovi ohledně plateb prováděných na základě Smlouvy daňový doklad – fakturu. Poskytovatel je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví Poskytovatel Zákazníkovi po uhrazení ceny Produktu, případně její části, pokud je připuštěna úhrada ceny po částech (ve splátkách) a zašle jej v elektronické podobě na Elektronickou adresu Zákazníka.
8. V případech, kdy je to výslovně uvedeno u jednotlivého Produktu na Webu, je Poskytovatelem umožněna platba ceny Produktu po částech (ve splátkách). V těchto případech může dojít k navýšení ceny Produktu uvedené na Webu, Zákazník nicméně bude vždy o celkové konečné ceně Produktu informován v souhrnu objednávky před jejím odesláním. Uzavřením Smlouvy se Zákazník zavazuje k úhradě všech splátek v plné výši. V případě prodlení Zákazníka s úhradou kterékoliv splátky nebo její části je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi dočasně znepřístupnit Digitální obsah (zablokovat přístup k Digitálnímu obsahu), pokud se jedná o smlouvu na poskytnutí Digitálního obsahu, a to až do doby zaplacení příslušné splátky v plné výši. Poskytovatel je v případě prodlení Zákazníka s uhrazením splátky ceny Produktu nebo její části současně oprávněn písemným oznámením zaslaným na Elektronickou adresu Zákazníka celou nezaplacenou část ceny Produktu okamžitě zesplatnit a ke dni uvedenému v tomto oznámení požadovat zaplacení všech zbylých splátek ceny Produktu najednou (tj. doplatek plné ceny Produktu), anebo od Smlouvy odstoupit. V případě takového odstoupení od Smlouvy není Poskytovatel povinen Zákazníkovi vrátit splátky uhrazené před odstoupením od Smlouvy.

5. DODACÍ PODMÍNKY

1. **Dodání Digitálního obsahu proběhne podle druhu objednaného Produktu jeho zpřístupněním Zákazníkovi**
 - a) v Uživatelském účtu na Webu,
 - b) v Uživatelském účtu ve webovém rozhraní <https://hanavolfova.podia.com/>. Prostřednictvím tohoto webového rozhraní zůstávají Zákazníkům po sjednanou dobu zpřístupněny produkty zakoupené do 31. 12. 2025; dodání

Digitálního obsahu na základě Smluv uzavřených po 1. 1. 2026 již přes toto webové rozhraní neprobíhá,

b) zasláním Digitálního obsahu, případně odkazu na Digitální obsah, na kterém bude možné Digitální obsah otevřít nebo stáhnout, na Elektronickou adresu Zákazníka, nebo

c) jiným způsobem uvedeným na Webu u konkrétního Produktu a v potvrzení objednávky.

2. Digitální obsah bude Zákazníkovi zpřístupněn okamžitě po obdržení platby jeho ceny. Pokud má být konkrétní Digitální obsah dle informace na Webu zpřístupňován postupně, po částech, bude první část Digitálního obsahu zpřístupněna okamžitě po obdržení platby jeho ceny a další části postupně dle předem oznámeného harmonogramu.

3. Dostane-li Poskytovatel do prodlení se zpřístupněním Digitálního obsahu, a nezpřístupní Digitální obsah ani na základě výzvy Zákazníka v dodatečně lhůtě deseti dnů, může Zákazník od Smlouvy odstoupit. Uživatel může od Smlouvy na poskytnutí Digitálního obsahu odstoupit bez dodatečné lhůty dle předchozí věty jen v případě, že je z prohlášení Poskytovatele nebo z okolností zjevné, že Poskytovatel Digitální obsah neposkytne anebo vyplývá-li z ujednání stran nebo z okolností při uzavření Smlouvy, že je dodání Digitálního obsahu v určeném čase pro Zákazníka nezbytné.

4. Dodání Služby, ať už online nebo offline, proběhne v čase a místě, respektive způsobem

a) uvedeném u konkrétního Produktu, zejména pokud se jedná o online nebo offline Služby s předem pevně stanoveným datem jako konference, workshopy, semináře apod. nebo

b) domluveném mezi Poskytovatelem a Zákazníkem po uzavření Smlouvy, pokud je tak výslovně uvedeno ohledně konkrétní Služby, případně pokud ohledně dané Služby není na Webu uveden termín poskytnutí a z povahy Služby vyplývá, že není vázána na konkrétní termín.

c) Pokud je poskytnutí Služby vázáno na předložení dokladu opravňujícího k poskytnutí Služby (např. lístky, vouchery apod.), bude takový Doklad Zákazníkovi zaslán elektronicky na jeho Elektronickou adresu Zákazníka, a to bezprostředně po uzavření Smlouvy a uhrazení ceny Služby, nejpozději však do tří dnů. Pokud došlo k objednání Služby méně než tři dny před termínem poskytnutí Služby, vyvine Poskytovatel maximální možné úsilí k tomu, aby došlo k doručení dokladu dle tohoto odstavce bezprostředně po uzavření Smlouvy a obdržení platby za Službu.

5. Je zakázáno pořizování audio a video záznamů z poskytovaných Služeb bez svolení Poskytovatele.
6. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv dočasně pozastavit zpřístupňování Digitálního obsahu nebo Webu, např. z důvodu bezpečnosti, vyšší moci, rozhodnutí příslušného orgánu nebo soudu, výkonu práv potřebných pro provoz nebo údržbu Webu a v obdobných důvodných případech. Poskytovatel je povinen, pokud možno předem, jinak v přiměřené lhůtě, informovat Zákazníky o takovém dočasném pozastavení zpřístupňování Digitálního obsahu nebo Webu, a to např. oznámením zveřejněným na Webu, s tím že Poskytovatel v takovém případě Zákazníkům sdělí i důvod a předpokládanou dobu pozastavení poskytování Digitálního obsahu nebo Webu. Toto neplatí pro případy, kdy se jedná o krátkodobé znepřístupnění Digitálního obsahu nebo Webu, které se podstatným způsobem nedotkne práv Zákazníků.

6. Odstoupení od Smlouvy

1. V případě, že je Zákazník Spotřebitelem, má v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů od uzavření Smlouvy, a to bez udání důvodu a jakékoliv sankce, pokud není dále uvedeno jinak. Zákazníci, kteří nejsou Spotřebitelé, nemají právo na odstoupení od Smlouvy bez udání důvodu ve smyslu § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku a mohou od Smlouvy odstoupit pouze v příděch stanovených právními předpisy a ustanovení tohoto čl. 6 Podmínek týkající se práva Zákazníka (Spotřebitele) na odstoupení od Smlouvy se na ně nevztahují.
2. **V případě, že je předmětem Smlouvy dodání Digitálního obsahu, Zákazník výslovně souhlasí se započítáním plnění (dodáním Digitálního obsahu) před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy s vědomím, že poté, co mu bude Digitální obsah dodán, zaniká Zákazníkovi v souladu s § 1837 písm. l) Občanského zákoníku právo na odstoupení od Smlouvy.**
3. V případě, že je předmětem Smlouvy poskytnutí Služby a tuto Službu lze považovat za službu pro využití volného času a tato má být Poskytovatelem poskytnuta k určitému datu nebo v určitém období ve smyslu § 1837 písm. j) Občanského zákoníku (např. workshopy, konference, semináře a jiné akce realizované offline či online v předem daný den / v předem daném období), nemůže Zákazník, který je Spotřebitelem, od Smlouvy odstoupit. V případě jiných Služeb Zákazník souhlasí se započítáním plnění před uplynutím čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od Smlouvy s vědomím, že poté, co mu bude Služba v plném rozsahu poskytnuta, zaniká Zákazníkovi právo odstoupit od Smlouvy. Pokud by ve čtrnáctidenní lhůtě pro odstoupení od Smlouvy byla poskytnuta jen část takové Služby a Zákazník v této lhůtě od Smlouvy

odstoupil, má Zákazník právo na vrácení poměrné části sjednané ceny v rozsahu dosud neposkytnuté Služby, resp. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. V případě online či offline Služeb, u kterých závisí termín poskytnutí na dohodě Poskytovatele a Zákazníka, kdy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem již došlo k dohodě ohledně termínu poskytnutí Služby a ze strany Zákazníka dojde k odstoupení od Smlouvy později než 24 hodin před dohodnutým termínem poskytnutí Služby, nemá Zákazník právo na vrácení ceny dané Služby a je povinen Poskytovateli uhradit 100 % smluvené ceny Služby coby storno poplatek.

4. Zákazník může odstoupit od Smlouvy ve shora uvedené lhůtě čtrnácti dnů od uzavření Smlouvy zasláním vyplněného formuláře, který je přílohou těchto Podmínek, nebo jiného textu obdobného znění, na některou z adres Poskytovatele uvedených výše (e-mail nebo adresa sídla), případně jakýmkoli jiným jednoznačným prohlášením učiněným vůči Poskytovateli. Zákazník může odstoupit i od Smlouvy, jejímž předmětem je Produkt zdarma, tím, že se odhlásí z e-mailové databáze Poskytovatele (odhlásit se lze kliknutím na příslušný odkaz, který Zákazník nalezne na konci zaslání e-mailu).
5. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případech stanovených právními předpisy, zejména v případě podstatného porušení povinností stanovených těmito Podmínkami nebo zákonem ze strany Zákazníka (např. pokud by ze strany Zákazníka došlo k porušení autorských práv Poskytovatele nebo třetích osob k Digitálnímu obsahu, k neoprávněnému zásahu do webového rozhraní Webu, k neoprávněnému sdělení přístupovaných údajů k Uživatelskému účtu třetí osobě apod.). V případě, že je předmětem Smlouvy poskytnutí Služby je Poskytovatel současně oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě nenaplnění požadované kapacity přihlášených uživatelů nebo z jiných vážných důvodů.
6. V případech, kdy bude předmětem Smlouvy dodání Digitálního obsahu a dojde k odstoupení od Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi Digitální obsah znepřístupnit.
7. V případě odstoupení od Smlouvy vrátí Poskytovatel Zákazníkovi peněžní prostředky přijaté od Zákazníka do čtrnácti dnů od odstoupení od Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým je Poskytovatel od Zákazníka přijal. Poskytovatel je taktéž oprávněn vrátit peněžní prostředky Zákazníkovi jiným způsobem, pokud s tím bude Zákazník souhlasit a nevzniknou tím Zákazníkovi další náklady.

7. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMACE

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti Poskytovatele za vady, tj. práv z vadného plnění, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117, § 2161 až 2174, § 2389g a násl. Občanského zákoníku a Zákonem o ochraně spotřebitele.
2. Poskytovatel se zavazuje, že předmět plnění dle Smlouvy, tj. poskytovaný Digitální obsah a Služba, bude dodán bez vad, tedy zejména že bude dodán v rozsahu, s vlastnostmi, resp. v podobě a kvalitě odpovídající Smlouvě (tj. zejména odpovídají popisu Produktu na Webu a vlastnostem obvyklým pro daný typ Produktu).

Vady Digitálního obsahu

3. V případě, že je předmětem Smlouvy poskytnutí Digitálního obsahu, může Zákazník vytknout vadu v době dvou let od jeho zpřístupnění (např. v případě e-booku, audionahrávky, videonahrávky). V případě trvajících závazků, tj. tam, kde se nejedná o jednorázové plnění (např. on-line kurz), lze případné vady vytknout po celou dobu trvání poskytování takového Digitálního obsahu (po celou dobu trvání závazku).
4. Má-li Digitální obsah vadu, může Zákazník požadovat její odstranění, ledaže je to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné. Poskytovatel v takovém případě odstraní vadu v přiměřené době, minimálně v délce deseti dnů, po jejím vytknutí tak, aby nezpůsobil Zákazníkovi značné obtíže. Zákazník může dále požadovat přiměřenou slevu z ceny Digitálního obsahu nebo odstoupit od Smlouvy, pokud
 - a) Poskytovatel vadu neodstranil dle předchozí věty,
 - b) z prohlášení Poskytovatele nebo z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Zákazníka,
 - c) se vada projeví i po odstranění, nebo
 - d) je vada podstatným porušením Smlouvy.Uživatel nemůže odstoupit od Smlouvy, je-li vada Digitálního obsahu jen nevýznamná.
5. Přiměřená sleva dle předchozího odstavce se určí jako rozdíl mezi hodnotou Digitálního obsahu bez vady a Digitálního obsahu s vadou, který byl Zákazníkovi poskytnut.
6. Zákazníkovi nenáleží práva z vadného plnění v případě, že vada Digitálního obsahu byla způsobena jeho nesprávným užíváním nebo uložením, v důsledku neprovedených nezbytných aktualizací, či nevyhovujícím Digitálním

prostředím na straně Zákazníka. V případě podezření, že vada byla způsobena nevyhovujícím Digitálním prostředím Zákazníka, je Zákazník povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost pro prověření této skutečnosti, kterou po něm lze spravedlivě požadovat. Pokud Zákazník odmítne poskytnutí této součinnosti, může uplatňovat práva z vadného plnění pouze pokud prokáže, že Digitální obsah není ve shodě se Smlouvou.

Vady Služeb

7. V případě, že je předmětem Smlouvy poskytnutí Služby, odpovídá Poskytovatel za to, že bude Služba poskytnuta v rozsahu, podobě a kvalitě sjednané Smlouvou, tedy zejména, že bude odpovídat popisu Služby na Webu a vlastnostem obvyklým pro daný typ Služby. V případě vad poskytnuté Služby má Zákazník právo na odstranění vad Služby a nebude-li odstranění vady možné nebo k němu ze strany Poskytovatele nedojde, má Zákazník právo požadovat slevu z ceny Služby nebo od Smlouvy odstoupit, pokud je dané porušení podstatným porušením Smlouvy.
8. Zákazník je povinen vady Služby vytknout bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil, ideálně již při samotném poskytování Služby tak, aby Poskytovatel mohl reklamaci okamžitě vyřídit, nejpozději však vždy do šesti měsíců ode dne poskytnutí Služby.
9. Práva z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud o vadách Služby před jejich poskytnutím věděl nebo pokud je sám způsobil.

Způsob vyřizování reklamací

14. Zákazník je povinen zjištěnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí, a to e-mailem na e-mailovou adresu Poskytovatele uvedenou výše v těchto Podmínkách, případně osobně týká-li se reklamace vady poskytované Služby, která bude učiněna v průběhu poskytování Služby.
10. Poskytovatel rozhodne o reklamaci (reklamaci posoudí) ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená, která je zapotřebí k případnému odbornému posouzení vady.
11. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy byla reklamace uplatněna, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodne jinak.

8. NĚKTERÁ DALŠÍ UJEDNÁNÍ O DIGITÁLNÍM OBSAHU

1. Pro poskytování Digitálního obsahu se uplatní ustanovení § 2389a a následující Občanského zákoníku.

2. Poskytovatel Zákazníkovi zpřístupní Digitální obsah v nejnovější verzi dostupné v době uzavření Smlouvy. Aktualizace Digitálního obsahu nejsou součástí plnění Smlouvy o poskytnutí Digitálního obsahu, pokud není u konkrétního Produktu na Webu stanoveno jinak. Poskytovatel nicméně bude i v takovém případě Zákazníkům poskytovat aktualizace nezbytné k tomu, aby byl Digitální obsah po dobu trvání závazku funkční a bez vad. Zákazníci budou v takovém případě vyrozuměni o dostupné aktualizaci a způsobu, jak ji lze provést, pokud je zapotřebí jejich součinnosti. Pokud Zákazník v takovém případě aktualizaci neprovede, neodpovídá Poskytovatel na případné vady Digitálního obsahu s tím související.
3. I pokud není u konkrétního Digitálního obsahu upravena jeho aktualizace, je Poskytovatel oprávněn poskytnutý Digitální obsah v zájmu zvyšování kvality poskytovaného Digitálního obsahu aktualizovat, doplňovat, rozšiřovat či jinak měnit, pokud není u konkrétního Produktu stanoveno jinak. Takové změny nebudou v rozporu s uzavřenou Smlouvou, nezhorší přístup Zákazníka k Digitálnímu obsahu či jeho užívání, Zákazníkům v souvislosti s nimi nevzniknou dodatečné náklady a Zákazníci budou o provedených změnách informováni.
4. Digitálním obsahem se rozumí i některé Produkty zdarma dle nabídky na Webu Poskytovatele. Zákazník v takovém případě poskytne Poskytovateli jako odměnu za daný Produkt (Digitální obsah) jeho osobní údaje. I v tomto případě dochází k uzavření Smlouvy o poskytnutí Digitálního obsahu. To neplatí v případě, že za Produkt zdarma nejsou odměnou osobní údaje Zákazníka do databáze Poskytovatele, ale tyto jsou poskytnuty pouze za účelem vyřízení objednávky a předání Digitálního obsahu.
5. Pokud není na Webu výslovně uvedeno jinak, má Zákazník přístup k Digitálnímu obsahu po dobu **12 měsíců od jeho zpřístupnění**. V případě, že bude na Webu ohledně konkrétního Produktu uvedena omezená doba jeho zpřístupnění Zákazníkovi, bude mít Zákazník Digitální obsah zpřístupněn po takto stanovenou omezenou dobu (doba trvání závazku).
6. Zákazník bere na vědomí, že Digitální obsah vyžaduje k plné funkčnosti vyhovující Digitální prostředí na straně Zákazníka. Poskytovatel Zákazníkovi neodpovídá za případné vady způsobené nesprávným propojením Digitálního obsahu s Digitálním prostředím Zákazníka.
7. Zákazník bere na vědomí, že Digitální obsah, stejně tak jako obsah Webu, jsou autorskými díly a jsou chráněny předpisy autorského práva, zejména Autorským zákonem a lze je užít pouze v souladu, způsobem a v rozsahu stanoveném těmito Podmínkami.

8. Zákazník je oprávněn Digitální obsah užívat výlučně pro jeho osobní potřebu a není oprávněn Digitální obsah zpřístupňovat třetím osobám. V této souvislosti Zákazník ani není oprávněn poskytnout přístupové údaje k jeho Uživatelskému účtu třetí osobě.
9. **Zákazník není oprávněn Digitální obsah ani jeho jakoukoliv část jakkoliv kopírovat, doplňovat, sdílet, rozmnožovat, přenášet či rozšiřovat, a to ani bezplatně. Zákazník není oprávněn k jakémukoli změně Digitálního obsahu. Zákazník současně není oprávněn Digitální obsah ani jeho jakoukoliv část užívat pro komerční účely, a ani není oprávněn jej pro tyto účely jakkoliv zpřístupňovat či využít za účelem dosažení přímého či nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu.**
10. Zákazník současně bere na vědomí, že i obsah Webu včetně veškerých fotografií, obrázků, log, programového vybavení a textů je taktéž autorským dílem a je chráněn autorským právem Poskytovatele nebo třetích osob. Obsah Webu ani jeho žádná část nesmí být šířen, kopírován, rozmnožován, měněn nebo používán k jakémukoli jinému účelu bez souhlasu Poskytovatele, resp. bez souhlasu autora, pokud je jím třetí osoba a nikoliv Poskytovatel.
11. **V případě, že Zákazník poruší některou z povinností stanovených v čl. 8. odst. 8–10 těchto Podmínek je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.**
12. Poskytovatel je oprávněn dočasně zablokovat přístup Zákazníka k Uživatelskému účtu, pokud bude zjištěno, že Zákazník porušuje svoje povinnosti dle těchto Podmínek, případně bude mít Poskytovatel důvodné podezření o tom, že k tomu dochází. Zákazník bude o této skutečnosti informován a k dočasnému znepřístupnění dojde pouze po dobu nezbytnou pro prověření situace a přijetí případných navazujících opatření (např. odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele).

9. OSTATNÍ USTANOVENÍ

1. **Zákazník bere na vědomí, že informace a rady Poskytovatele obsažené v rámci poskytovaného Digitálního obsahu a poskytovaných Služeb jsou obecného charakteru a vychází ze subjektivních zkušeností Poskytovatele a nelze vyloučit, že se názory odborníků či jiných osob v dané oblasti budou lišit. Poskytovatel negarantuje žádné konkrétní výsledky; výsledky se mohou individuálně lišit. Doporučení Poskytovatele a jiné informace obsažené v jím poskytovaném Digitálním obsahu a v rámci Služeb činí Poskytovatel vždy s jeho nejlepším vědomím, nicméně jím poskytované informace nenahrazují lékařskou péči ani odborné zdravotní poradenství. Poskytovatel neodpovídá a**

z povahy věci ani nemůže odpovídat za výsledek použití takto získaných informací, neboť ten je ovlivněn způsobem aplikace těchto informací na individuálního Zákazníka a dalšími okolnostmi, které Poskytovatel z povahy věci nezná a nemůže ovlivnit. Z tohoto důvodu Poskytovatel ani neodpovídá za jakoukoli případnou majetkovou či nemajetkovou újmu Zákazníků a Zákazník bere na vědomí, že informace poskytované v rámci Digitálního obsahu a Služeb jsou jím využívány na jeho vlastní riziko.

2. Zákazníci se zavazují se zdržet jednání, které by mohlo neoprávněně ohrozit dobrou pověst Poskytovatele či dobré jméno fyzických osob s ním spojených, zejména zveřejňování nepravdivých informací či neobjektivního hodnocení Produktů Poskytovatele. Zákazníci se dále zavazují zdržet se veškerého nekalo-soutěžního jednání. V případě intenzivního zásahu do dobré pověsti Poskytovatele či dobrého jména fyzických osob s ním spojených (zejména šířením nepravdivých informací a pomluv prostřednictvím internetu a sociálních sítí) je Zákazník povinen Poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každý jednotlivý zásah.
3. Poskytovatel zveřejňuje na Webu a jeho profilech na sociálních sítích recenze na jím poskytované Produkty. Tyto recenze pocházejí vždy od skutečných Zákazníků či jiných klientů Poskytovatele a jsou zveřejňovány s jejich souhlasem. Poskytovatel před zveřejněním vždy ověřuje, že jde o Zákazníka či jiného klienta Poskytovatele (zejména kontrolou údajů v recenzi s údaji v evidenci objednávek) nebo se jedná o recenze od Zákazníků a jiných klientů Poskytovatele, kteří byli Poskytovatelem osloveni za účelem poskytnutí recenze v souvislosti s poskytnutím Produktu.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. **Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2026.** Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu těchto Podmínek. Veškeré objednávky se vždy řídí aktuální verzí Podmínek.
2. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto Podmínek neplatným či neúčinným, namísto neplatného nebo neúčinného ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému či neúčinnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatnost či neúčinnost jednotlivého ustanovení Podmínek nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení Podmínek.
3. Veškerá ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky. Pokud vztah založený Smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že se vztah řídí právem České republiky. K řešení sporů je příslušný věcně a místně příslušný soud dle sídla

Poskytovatele. Tímto nejsou dotčena práva Spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

4. Informace týkající se zpracování osobních údajů jsou obsaženy v samostatném dokumentu označeném jako *Informace o zpracování osobních údajů*, který je zveřejněn na Webu Poskytovatele.
5. Případné spory mezi Poskytovatel a Zákazníkem budou řešeny primárně smírnou cestou. V případě nespokojenosti s jakýmkoliv Produktem či v případě jiných stížností je Zákazník vždy oprávněn kontaktovat Poskytovatele na e-mailové adrese info@hanavolfova.com. Zákazníci, kteří jsou Spotřebiteli, mají současně právo na mimosoudní řešení případných sporů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem například prostřednictvím České obchodní inspekce se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Zákazníci, kteří jsou Spotřebiteli mohou nalézt bližší informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů a seznam subjektů ADR v Evropské unii, Norsku, Islandu a Lichtenštejnsku na webové stránce https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_cs.