

OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro prodej zboží, digitálního obsahu, vzdělávacích akcí a individuálních služeb

Mgr. Radana Rovená Štěpánková | rovena.info

Verze připravená pro používání od roku 2026. Ustanovení o online funkci pro odstoupení je formulováno tak, aby se použilo tehdy a v rozsahu, v jakém tuto povinnost stanoví účinné právní předpisy.

1. Prodávající a působnost obchodních podmínek

Prodávajícím a poskytovatelem je Mgr. Radana Rovená Štěpánková, IČO 66750491, se sídlem Náměstí Přemyslovců 169/15, 288 02 Nymburk, e-mail: radana@rovena.info, telefon: +420 777 588 352 (dále jen „prodávající“ nebo „poskytovatel“).

Tyto obchodní podmínky upravují práva a povinnosti při nákupu produktů a služeb nabízených zejména prostřednictvím webových stránek rovena.info a při individuálním sjednání služeb.

Podmínky se vztahují zejména na:

- fyzické zboží, zejména knihy, karty a další hmotné produkty,
- digitální obsah, zejména videokurzy, nahrávky, PDF a jiné elektronické materiály,
- živé semináře, workshopy, přednášky a živá online setkání,
- individuální a párové konzultace a další individuálně poskytované služby,
- produkty kombinující více uvedených druhů plnění.

Spotřebitelem je fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo samostatný výkon svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím.

2. Objednávka a vznik smluvního vztahu

Objednávku lze podle povahy produktu nebo služby učinit prostřednictvím online objednávkového formuláře, e-mailem, telefonicky nebo jiným individuálně dohodnutým způsobem.

Při online objednávce má zákazník před jejím odesláním možnost zkontrolovat a opravit zadané údaje. Je-li objednávka spojena s povinností zaplatit, je závěrečné tlačítko označeno formulací „Objednávka zavazující k platbě“ nebo jinou stejně jednoznačnou formulací.

Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy se prodávající a zákazník shodnou na podstatných náležitostech konkrétního plnění, zejména na druhu produktu nebo služby, ceně a tam, kde je to podstatné, také na termínu. U online objednávky může být okamžik uzavření smlouvy upřesněn v objednávkovém procesu nebo potvrzení objednávky.

Prodávající potvrdí přijetí objednávky bez zbytečného odkladu elektronicky, je-li objednávka učiněna elektronicky a má-li prodávající k dispozici elektronický kontakt zákazníka.

2.1 Telefonická rezervace individuální konzultace

Individuální nebo párovou konzultaci lze sjednat telefonicky. Dohodnou-li se klient a poskytovatel na konkrétním termínu, druhu služby a ceně, je termín závazně rezervován. Poskytovatel vyhrazuje sjednaný čas pro konkrétního klienta a po tuto dobu jej zpravidla nemůže nabídnout jiné osobě.

Je-li termín na výslovnou žádost klienta sjednán tak, aby služba začala před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku, poskytovatel klienta při sjednání termínu upozorní na právo na odstoupení a vyžádá si jeho výslovnou žádost, aby služba byla poskytnuta ve sjednaném dřívejším termínu. Tato žádost může být při telefonickém sjednání učiněna ústně; poskytovatel si o ní může učinit záznam v rezervaci.

Klient je současně poučen, že po úplném poskytnutí služby jeho právo na odstoupení zaniká, pokud byly splněny zákonné podmínky. Odstoupí-li klient před úplným poskytnutím služby poté, co již bylo na jeho výslovnou žádost s plněním započato, uhradí poměrnou část ceny odpovídající do té doby skutečně poskytnutému plnění.

3. Cena a platební podmínky

Cena produktu nebo služby je uvedena u konkrétní nabídky, v objednávkovém formuláři, ceníku nebo je dohodnuta individuálně při sjednání služby. Prodávající není plátcem DPH.

Není-li dohodnuto jinak, lze cenu uhradit bankovním převodem na účet č. 2100034127/2010 (Fio banka, a.s.), IBAN CZ0320100000002100034127, BIC/SWIFT FIOBCZPPXXX. U osobních konzultací může být po dohodě umožněna úhrada v hotovosti.

Je-li u konkrétního produktu stanoveno, že bude dodán nebo zpřístupněn až po zaplacení, je podmínkou dodání připsání celé identifikovatelné částky na účet prodávajícího.

4. Fyzické zboží - karty, knihy a další hmotné produkty

Fyzické zboží je dodáno způsobem zvoleným zákazníkem v objednávce. Cena dopravy a předpokládaná doba odeslání jsou uvedeny před závazným odesláním objednávky.

4.1 Odstoupení spotřebitele od smlouvy

Spotřebitel má při koupi fyzického zboží na dálku právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží, nestanoví-li zákon výjimku. U smlouvy na více kusů nebo částí dodávaných odděleně se počátek lhůty řídí zákonem.

Spotřebitel oznámí odstoupení prodávajícímu jednoznačným prohlášením. Může využít online funkci pro odstoupení, je-li na webu zpřístupněna, vzorový formulář, e-mail nebo jiný jednoznačný způsob.

Po odstoupení spotřebitel zašle nebo předá zboží prodávajícímu nejpozději do 14 dnů. Přímé náklady na vrácení zboží nese spotřebitel, není-li u konkrétní nabídky uvedeno jinak.

Prodávající vrátí přijaté peněžní prostředky včetně nákladů na původní dodání, nejvýše však ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání. Prodávající není povinen vrátit

peněžní prostředky dříve, než obdrží vrácené zboží nebo spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.

Spotřebitel odpovídá za snížení hodnoty zboží, pokud se zbožím zacházel jinak, než bylo nezbytné k seznámení se s jeho povahou a vlastnostmi.

5. Digitální obsah - videokurzy, nahrávky, PDF a elektronické materiály

Digitálním obsahem se rozumí zejména videokurzy, obrazové a zvukové nahrávky, PDF, pracovní materiály a další obsah poskytovaný elektronicky bez hmotného nosiče.

Způsob a doba zpřístupnění digitálního obsahu jsou uvedeny u konkrétní nabídky. Není-li uvedeno jinak, je placený digitální obsah zpřístupněn po přijetí platby.

5.1 Zpřístupnění před uplynutím 14 dnů

Má-li být placený digitální obsah zpřístupněn před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení, prodávající si před uzavřením smlouvy vyžádá výslovný souhlas spotřebitele se zahájením plnění před uplynutím této lhůty a informuje jej, že zahájením zpřístupňování digitálního obsahu za zákonných podmínek právo na odstoupení zaniká.

V online objednávce je tento souhlas udělován samostatným, předem nezaškrtnutým polem. Souhlas se zněním obchodních podmínek ani souhlas se zasíláním newsletteru tento výslovný souhlas nenahrazuje.

Je-li digitální obsah na základě takového souhlasu zpřístupněn, spotřebitel ztrácí zákonné právo na odstoupení v rozsahu stanoveném právními předpisy. Tím nejsou dotčena práva spotřebitele z vadného plnění.

6. Živé semináře, workshopy a živá online setkání

Datum, čas, místo nebo způsob online připojení a cena živé akce jsou uvedeny u konkrétní nabídky nebo v potvrzení rezervace.

Má-li spotřebitel podle zákona právo na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku, není smluvní storno ujednání překážkou výkonu tohoto zákonného práva. Pokud se na konkrétní živou akci vztahuje zákonná výjimka z práva na odstoupení, je zákazník o této skutečnosti informován před uzavřením smlouvy.

Smluvní storno podmínky pro konkrétní živou akci mohou být uvedeny přímo u nabídky. Není-li stanoveno jinak, prodávající může po dohodě umožnit převod rezervovaného místa na jinou osobu, nebrání-li tomu povaha programu.

7. Individuální a párové konzultace - rezervace a storno

Předmětem individuální služby je mimo jiné rezervace konkrétního času poskytovatele. Pozdně zrušený termín zpravidla nelze nabídnout jinému klientovi.

Nemůže-li se klient sjednaného termínu zúčastnit, oznámí tuto skutečnost poskytovateli co nejdříve.

Není-li individuálně dohodnuto jinak, platí pro zrušení rezervovaného termínu následující storno podmínky:

- při zrušení více než 48 hodin před sjednaným termínem se storno úhrada neúčtuje,
- při zrušení v době kratší než 48 hodin, avšak více než 24 hodin před sjednaným termínem, může poskytovatel požadovat 30 % ceny sjednané konzultace,
- při zrušení v době kratší než 24 hodin před sjednaným termínem může poskytovatel požadovat 50 % ceny sjednané konzultace,
- při nedostavení se na sjednaný termín bez předchozího zrušení může poskytovatel požadovat 100 % ceny sjednané konzultace.

Poskytovatel může s ohledem na konkrétní okolnosti od storno úhrady zcela nebo částečně upustit.

Tato storno pravidla se uplatní jako smluvní pravidla rezervace termínu a neomezují zákonné právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy tam, kde mu toto právo náleží. Pokud spotřebitel využije zákonné právo na odstoupení, posoudí se případná úhrada pouze v rozsahu, který dovoluje zákon, zejména s ohledem na skutečně poskytnuté plnění zahájené na jeho výslovnou žádost.

8. Kombinované programy

Obsahuje-li jeden produkt více druhů plnění, například videokurz, PDF a živá online setkání, posoudí se práva a povinnosti podle povahy jednotlivých částí programu. Na digitální obsah se použijí pravidla pro digitální obsah a na živé či individuálně poskytované části pravidla pro služby.

Je-li určitá část programu podstatná pro celý produkt nebo jsou jednotlivá plnění neoddělitelná, bude zákazník před uzavřením smlouvy srozumitelně informován o způsobu plnění a o podmínkách odstoupení.

9. Online funkce pro odstoupení od smlouvy

Je-li prodávající podle účinných právních předpisů povinen umožnit spotřebiteli odstoupit od smlouvy uzavřené prostřednictvím online rozhraní pomocí online funkce, zpřístupní na webu snadno dostupnou funkci označenou jednoznačně například „Odstoupit od smlouvy“ nebo „Zde odstoupit od smlouvy“.

Funkce je po dobu, po kterou spotřebiteli právo na odstoupení trvá, viditelná a snadno dostupná. Umožní spotřebiteli uvést nebo potvrdit zejména jméno, údaje umožňující identifikaci smlouvy nebo objednávky a elektronický kontakt pro zaslání potvrzení.

Před odesláním online odstoupení je spotřebiteli umožněno jeho odeslání jednoznačně potvrdit, například funkcí „Potvrdit odstoupení od smlouvy“. Po odeslání prodávající bez zbytečného odkladu zašle spotřebiteli na trvalém nosiči potvrzení o přijetí odstoupení, včetně jeho obsahu a data a času odeslání, vyžaduje-li to účinná právní úprava.

Online funkce je pouze další možností. Spotřebitel může odstoupit také jiným jednoznačným prohlášením, například e-mailem.

10. Zrušení nebo změna akce ze strany prodávajícího

Prodávající může živou akci nebo sjednaný termín z vážných organizačních, zdravotních, technických nebo jiných závažných důvodů zrušit nebo navrhnout změnu termínu. Zákazníka o tom informuje bez zbytečného odkladu.

Je-li nabídnut náhradní termín, zákazník není povinen jej přijmout. Není-li náhradní termín přijat nebo není-li nabídnut, vrátí prodávající uhrazenou cenu za neuskutečněné plnění bez zbytečného odkladu, není-li se zákazníkem dohodnuto jinak.

11. Práva z vadného plnění - fyzické zboží

Prodávající odpovídá spotřebiteli za to, že fyzické zboží při převzetí nemá vady a odpovídá smlouvě. Práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem.

Reklamací lze uplatnit na e-mailu radana@rovena.info nebo na adrese prodávajícího. Zákonné odstoupení od smlouvy bez udání důvodu a reklamáce vadného zboží jsou dvě odlišná práva.

12. Práva z vadného plnění - digitální obsah

Prodávající odpovídá za to, že digitální obsah odpovídá sjednanému popisu, rozsahu a vlastnostem a je poskytován v souladu s právními předpisy. Má-li digitální obsah vadu, má spotřebitel práva stanovená občanským zákoníkem, zejména právo na odstranění vady a za zákonných podmínek na přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy.

13. Autorská práva a užívání obsahu

Texty, videa, audionahrávky, pracovní listy, grafika, karty, ilustrace, metodiky a další autorský obsah jsou chráněny autorským právem. Zakoupením produktu zákazník nezískává právo obsah dále rozmnožovat, veřejně šířit, prodávat, zpřístupňovat třetím osobám nebo jinak komerčně využívat, není-li výslovně dohodnuto jinak.

Přístupové údaje k placenému online obsahu jsou určeny pouze osobě, pro kterou byl přístup zakoupen, není-li u konkrétní nabídky uvedeno jinak.

14. Ochrana osobních údajů a newsletter

Osobní údaje zákazníků jsou zpracovávány v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy, plnění právních povinností a případně na základě dalších právních titulů. Podrobné informace jsou uvedeny v samostatných Zásadách ochrany osobních údajů na webu prodávajícího.

Souhlas se zpracováním osobních údajů pro vyřízení objednávky není součástí těchto obchodních podmínek a není vyžadován tam, kde je zpracování nezbytné pro plnění smlouvy nebo zákonné povinnosti.

Souhlas se zasíláním newsletteru je samostatný a dobrovolný. Je-li nabídnut v objednávce, může být formulován například: „Chci dostávat novinky o projektu a souhlasím se zasíláním newsletteru. (Jedná se spíše o ojedinělé informace a novinky, nikoli o pravidelné e-maily).“ Souhlas lze kdykoli odvolat.

15. Stížnosti a mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Má-li zákazník stížnost týkající se uzavřené smlouvy nebo jejího plnění, může kontaktovat prodávajícího na e-mailu radana@rovena.info nebo na výše uvedené adrese.

Dojde-li mezi prodávajícím a spotřebitelem ke spotřebitelskému sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu u příslušného subjektu. Pro běžné spotřebitelské spory je tímto subjektem Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, web coi.gov.cz.

16. Charakter vzdělávacích a seberozejových produktů

Vzdělávací, seberozejové a informační produkty a programy jsou určeny k osobnímu rozvoji a vzdělávání. Nenahrazují individuální lékařskou nebo jinou zdravotní péči, je-li taková péče vzhledem ke stavu účastníka potřebná.

Účastník sám rozhoduje, zda a v jakém rozsahu bude doporučená cvičení, postupy a informace používat. Toto ustanovení nijak neomezuje zákonnou odpovědnost prodávajícího ani zákonná práva spotřebitele.

17. Závěrečná ustanovení

Právní vztahy neupravené těmito obchodními podmínkami se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a dalšími příslušnými právními předpisy.

Pro konkrétní smlouvu platí znění obchodních podmínek účinné v okamžiku jejího uzavření. Pozdější změna obchodních podmínek sama o sobě nemění práva a povinnosti z již uzavřené smlouvy.

Je-li některé ustanovení neplatné nebo neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ustanovení, pokud mohou obstát samostatně.

Tyto obchodní podmínky jsou účinné od: 25. 10. 2026.