

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Osoby samostatně výdělečně činné **Master Cristina Violeta Muntean**, IČ: 75216906, sídlem Bítovská 1225/38, Michle, 140 00 Praha 4, Úřad příslušný podle §71 odst.2 živnostenského zákona: Úřad městské části Praha 4, (dále jen „**dodavatel**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ohledně nabídky, objednání, nákupu a poskytování dále vymezených služeb nabízených dodavatelem.
- 1.2. Služby jsou nabízeny dodavatelem a mohou být objednávány a zakoupeny prostřednictvím webových stránek na internetových adresách www.cristinamuntean.com, www.cristinamuntean.cz, www.cristinamuntean.tv a www.cristinamuntean.tv/en (dále jen „**webové stránky**“).
- 1.3. Dodavatel je poskytovatelem služeb. Lektorem je osoba určená dodavatelem. Zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, která má zájem o službu a objednala si ji. Zákazníkem může být spotřebitel či podnikatel. Účastníkem se rozumí osoba, která osobně čerpá službu, může to být osoba odlišná od zákazníka, jím určená.

2. SLUŽBY

- 2.1. Službou se rozumí služba nabízená dodavatelem a objednaná zákazníkem, jenž je předmětem smlouvy o poskytnutí služby uzavřené mezi dodavatelem a zákazníkem prostřednictvím webových stránek.
- 2.2. Dodavatel nabízí a poskytuje služby uvedené na webových stránkách (dále jen „**služba**“ či „**služby**“), zejména se jedná o služby v těchto oblastech:
 - a) poradenství v oblasti strategické firemní komunikace pro firmy a jednotlivce



- b) školení, trénink a osobnostní rozvoj pro firmy a jednotlivce
- c) koučink a mentoring,
- d) video kurzy a další video obsah
- e) další služby ohledně strategického řízení obsahu, novinařiny značky (brand journalism), osobního brandingu, rozvoje a vedení lidí atd.

2.3. Dodavatel nabízí a poskytuje tyto druhy služeb, které poskytuje následujícími způsoby:

- a) lektorské služby formou online video-kurzů, online audio-nahrávek dostupných na webových stránkách a prezenční školení za osobní přítomnosti lektora a účastníka.
- b) poradenské služby, včetně formou online poradenství a poradenství na dálku za použití různých telekonferenčních platforem,
- c) koučovací a mentoring služby, včetně formou online sezení koučinku / mentoringu.

2.4. Obsah a rozsah služby je blíže specifikován na webových stránkách. Dodavatel může nabízet i služby a produkty v jiných oblastech, jakož i jiné druhy služeb a způsoby jejich poskytnutí, a to dle její aktuální nabídky na webových stránkách, přičemž i na ně se přiměřeně použijí obchodní podmínky.

3. SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽBY

3.1. Předmětem smlouvy o poskytnutí služby (dále jen „**smlouva**“) je závazek dodavatele poskytnout zákazníkovi službu a umožnit zákazníkovi či jinému účastníkovi čerpání služby a závazek zákazníka uhradit dodavateli cenu za poskytnutí služby.

3.2. Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Smlouva je uzavírána zejména prostřednictvím webových stránek. Výjimečně může být smlouva uzavřena též jiným



způsobem, přičemž i v tomto případě se užití obchodní podmínky.

- 3.3. Nabídkou na webových stránkách vyzývá dodavatel zákazníky k učinění objednávek za účelem uzavření smlouvy. Zákazník projevuje svoji vůli uzavřít smlouvu vyplněním a odesláním objednávky prostřednictvím webových stránek. Postup a jednotlivé kroky vedoucí k uzavření smlouvy jsou zřejmé z procesu objednávání na webových stránkách. Zákazník si může před vlastním odesláním objednávky ji zkontrolovat a opravit.
- 3.4. Dodavatel projevuje svoji vůli uzavřít smlouvu potvrzením objednávky zákazníka na emailovou adresu zákazníka, kterou zákazník uvedl v objednávce. Smlouva vzniká okamžikem doručení potvrzení objednávky zákazníka ze strany dodavatele zákazníkovi. Od tohoto okamžiku vznikají mezi dodavatelem a zákazníkem vzájemná práva a povinnosti vymezené smlouvou a obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.
- 3.5. Součástí objednávky je vyslovení souhlasu zákazníka s obchodními podmínkami, kterou jsou dostupné na webových stránkách pro účely prostudování a případného uložení zákazníkem. Odesláním objednávky zákazník stvrzuje, že se seznámil s obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavírané smlouvy. Při uzavření smlouvy bude zákazníkovi zasláno emailové potvrzení objednávky, jehož přílohou je aktuální znění obchodních podmínek ve formátu PDF.
- 3.6. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (telefon, internet atd.) pro účely objednávky jsou v běžné výši, závislé na tarifu daného poskytovatele těchto služeb, které zákazník používá, a zákazník si je nese na své náklady.



- 3.7. Zákazníkovi vzniká právo čerpat službu uzavřením smlouvy a zaplacením ceny služby.

4. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena služby je uvedena na webových stránkách. Cena je konečná, uváděna včetně DPH případně dalších poplatků, které je zákazník povinen zaplatit. Zákazník nehradí žádné další náklady na dodání služby. Nabídka služby a ceny zůstává v platnosti po dobu, dokud je daná služba a cena uvedená na webových stránkách.
- 4.2. Zákazník obdrží daňový doklad – fakturu nejpozději do sedmi dnů od emailového potvrzení objednávky dodavatelem. Cena služby musí být uhrazena ve lhůtě uvedené na daňovém dokladu, a to před čerpáním služby. Do zaplacení ceny prezenčních školení je zákazník veden jako náhradník s rizikem, že mu služba následně z kapacitních a organizačních důvodů nebude poskytnuta.
- 4.3. Platba za cenu služby bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet uvedený v daňovém dokladu nebo platbou on-line prostřednictvím platební karty – přes zabezpečený systém Stripe. Cena prezenčních školení může být výjimečně uhrazena i v hotovosti na místě před započítáním školení.

5. UKONČENÍ SMLOUVY, STORNO PODMÍNKY

- 5.1. Smlouvu lze ukončit dohodou. Dohodu o ukončení smlouvy je oprávněn uzavřít zákazník. Toto právo nenáleží účastníkovi. Smlouva zaniká také splněním.
- 5.2. Zákazník - spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dní ode dne uzavření smlouvy, pokud byla smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku či mimo obchodní prostory (§ 1829 občanského zákoníku). Tím není dotčeno ustanovení § 1837 písm. a) občanského zákoníku. Rozhodne-li se



spotřebitel využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy odeslat dodavateli nejpozději do 14. dne ode dne následujícího po uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy je spotřebitel povinen zaslat na adresu dodavatele uvedenou v záhlaví obchodních podmínek. K odstoupení lze využít vzorový formulář v příloze obchodních podmínek, jeho přijetí dodavatel spotřebiteli bez zbytečného odkladu v textové podobě potvrdí.

- 5.3. Zákazník - spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, jestliže služba byla splněna s jeho předchozím výslovným souhlasem (v textové podobě) před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a dodavatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy (§ 1823, § 1837 písm. a) občanského zákoníku) – pro tyto případy dodavatel tímto dané oznámení rovnou tímto činí.
- 5.4. Pokud nebude služba poskytnuta z důvodů na straně dodavatele, má zákazník nárok na vrácení 100% ceny služby. V případě, že zákazník či další účastníci nemohou čerpat službu, zavazuje se toto zákazník neprodleně oznámit dodavateli. Nevyčerpali zákazník či účastník službu z důvodů na své straně, nevzniká mu nárok na vrácení její ceny, ani na výměnu za jinou službu.
- 5.5. Pro prezenční školení dále platí, že pokud zákazník odstoupí od smlouvy v určené lhůtě, smlouva zaniká a zákazník má nárok na vrácení dále uvedené ceny služby či její části, tj. při odstoupení zákazníkem 30 dnů přede dnem konání školení mu vzniká nárok vrácení 100% ceny služby, při odstoupení zákazníkem méně než 30 dnů a alespoň 15 dnů přede dnem konání školení mu vzniká nárok na vrácení 50% ceny služby, při odstoupením zákazníkem méně než 15 dnů přede dnem konání školení, mu nárok na vrácení ceny služby nevzniká. Nevrácená část ceny služby se dohodou stran započítává na storno poplatky a náklady spojené s ukončením smlouvy.



- 5.6. Dodavatel si vyhrazuje právo zrušit poskytnutí služby – prezenční školení, a to v těchto případech:
- a) nejpozději 3 dny před konáním kurzu není kurz obsazen minimálním počtem účastníků, tj. minimálně 8 osobami,
 - b) v poskytnutí služby bude bránit jiná závažná, těžko překonatelná překážka (např. nemoc lektora či havárie v místě konání kurzu, pokud se nepodaří zajistit náhradní prostory).
- 5.7. V případě, že dojde ke zrušení poskytnutí služby dle předchozího odstavce, zavazuje se dodavatel tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit zákazníkovi. Současně dodavatel je oprávněn nabídnout zákazníkovi čerpání služby v náhradním termínu či vrácení uhrazené ceny služby, přičemž volba je na zákazníkovi, který se zavazuje bezodkladně sdělit výběr. Změny smlouvy nejsou důvodem pro uplatnění reklamace.
- 5.8. Vzniká-li nárok na vrácení ceny služby či její části, pak ji dodavatel vrátí zákazníkovi do 14 dnů ode dne vzniku nároku, a to převodem na bankovní účet zákazníka, jehož číslo zákazník uvede, či jiným dohodnutým způsobem.

6. REKLAMAČNÍ ŘÁD

- 6.1. Pro případ, že by služby nebyly poskytnuty dle smlouvy a těchto obchodních podmínek, je zákazník oprávněn vady služby reklamovat na adrese dodavatele v záhlaví těchto obchodních podmínek. Pokud dodavatel reklamaci zákazníka uzná za odůvodněnou, zajistí na vlastní náklady nápravu, a to zejména poskytnutím slevy z ceny služby či vrácením ceny služby či bezplatným umožněním účasti na čerpání jiné služby.
- 6.2. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel se zákazníkem písemně nedohodne jinak.



Dodavatel vydá zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Dále dodavatel vydá zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy. Pro případ zamítnuté reklamace dodavatel zákazníkovi vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

- 6.3. Zákazník má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z reklamace. V případě zjevně neoprávněné reklamace nemá zákazník nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani dodavatel nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na její straně.

7. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1. Čerpání služby je oprávněn účastnit se zákazník nebo jím označený účastník. Zákazník se zavazuje zajistit předchozí souhlas s těmito obchodními podmínkami též účastníky, kteří se zúčastní čerpání služby, na základě jím uzavřené smlouvy v souladu s těmito obchodními podmínkami.
- 7.2. Zákazník se čerpání služby zúčastňuje dobrovolně a na vlastní odpovědnost a bere na vědomí, že nabízené služby jsou formou osobního, popř. firemního rozvoje a jakékoliv pozdější nároky na odškodnění za hmotné nebo nemotné škody, způsobené čerpáním služby jsou vyloučeny. Všechny informace jsou určeny výhradně ke studijním účelům a slouží, vyjma případů individuálního poradenství, jako všeobecná doporučení bez znalosti konkrétní situace jednotlivého zákazníka. Dodavatel neodpovídá za způsob, jakým zákazníci jeho rady, včetně rad v rámci individuálního poradenství, aplikují v praxi, a proto nepřebírá odpovědnost ani za konkrétní rozhodnutí zákazníka a jejich případné následky.
- 7.3. Pro čerpání služeb poskytovaných formou telekonferencí, online video-kurzů a



online audio-nahrávek musí mít zákazník platný internetový prohlížeč a vysokorychlostní připojení k internetu (popřípadě také instalován telekonferenční program v případě poradenství online a na dálku).

- 7.4. Po uhrazení ceny služby v případě online video-kurzů a online audio-nahrávek zašle dodavatel zákazníkovi přístupové údaje umožňující přístup k poskytované službě. Zákazník získává přístup k online video-kurzům a online audio-nahrávkám po dobu, kdy jsou dostupné na webových stránkách. Přístupové údaje jsou vázané na jednu IP adresu počítače. Přístup a přehrávání online video-kurzů a online audio-nahrávek není anonymní, dodavatel zaznamenává IP adresu každého přístupu. Online video-kurzy a online audio-nahrávky nejsou dostupné na médiích typu DVD, ani je nejde stahovat do počítače pro pozdější sledování bez připojení k internetu. Zákazník se zavazuje nestahovat online video-kurzy ani audio-nahrávky na svůj pevný disk či jiné offline či online médium určené pro ukládání digitálních dat. Stejně tak se zákazník zavazuje nepožívat žádné audio-video záznamy přehrávaného videa v rámci online video-kurzu. Veškeré tyto a další činnosti podobného charakteru jsou v rozporu s těmito obchodními podmínkami a dodavatel je oprávněn odeprít zákazníkovi přístup.
- 7.5. Uvedené online video-kurzy a online audio-nahrávky včetně materiálů k prezenčním školením podléhají autorskoprávní ochraně a nesmí být zákazníkem ani nikým jiným bez předchozího souhlasu dodavatele rozmnožovány, rozšiřovány, pronajímány, propachtovány, vystavovány či půjčovány třetím osobám a obsah nesmí být sdělován v jakékoli formě veřejnosti.
- 7.6. Po uhrazení ceny služeb poskytovaných online si dodavatel dohodne se zákazníkem individuálně termín poskytnutí služby.



- 7.7. Po uhrazení ceny služeb spočívajících v prezenční školení zašle dodavatel zákazníkovi s dostatečným předstihem před konáním školení veškeré informace k účasti na školení.

8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 8.1. Učiněním objednávky v souladu s těmito obchodními podmínkami zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby dle zákona o ochraně osobních údajů (zákon číslo 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění), aby dodavatel zpracovával a shromažďoval osobní údaje zákazníka uváděné v objednávce. Tento souhlas se uděluje po celou dobu trvání smluvního vztahu, nestanoví-li zvláštní zákon lhůtu delší. Zákazník je oprávněn kdykoliv svůj souhlas písemně odvolat. Uživatel bere na vědomí, že má práva zakotvená v § 12 a § 21 zákona o ochraně osobních údajů. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je dodavatel oprávněn zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení a poskytování obchodu a služeb poskytovaných dodavatelem. Podrobnosti o emailové adrese je dodavatel dále oprávněn zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle zákona číslo 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění.
- 8.2. Zákazník výslovně prohlašuje, že souhlasí s pořízením obrazových a obrazově-zvukových záznamů při poskytování služby spořívající v face-to-face školeních. Tyto záznamy je dodavatel oprávněn dále použít a zveřejňovat zejména na webových stránkách, v obchodních materiálech i jako součást autorského díla vytvořeného dodavatelem, přičemž pro tyto účely je dodavatel pořízené záznamy užívat všemi způsoby užití ve smyslu zákona číslo 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, a to bezúplatně ve vztahu k osobám zachyceným na záznamech.
- 8.3. V případě, že je účastníkem osoba odlišná od zákazníka na základě jím uzavřené



smlouvy, zavazuje se zákazník zajistit předchozí souhlas účastníka ve smyslu tohoto článku obchodních podmínek a výslovně prohlašuje, že získá takový předchozí souhlas před účastí účastníka na čerpání služby.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 20.10.2020. Tyto obchodní podmínky jsou k dispozici v sídle dodavatele nebo jako dokument na webových stránkách.
- 9.2. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Smluvní vztahy neupravené obchodními podmínkami se řídí občanským zákoníkem (zákon číslo 89/2012 Sb., v platném znění), a je-li druhou smluvní stranou spotřebitel, také zákonem o ochraně spotřebitele (zákon číslo 634/1992 Sb., v platném znění).
- 9.3. K řešení sporů jsou příslušné obecné soudy. Spotřebitel má podle zákona o ochraně spotřebitele právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy. Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).“
- 9.4. Dodavatele lze kontaktovat na emailu cm@crisinamuntean.com nebo na telefonním spojení 00420 776 574 925.



Příloha: Formulář pro odstoupení od smlouvy:

Oznámení o odstoupení od smlouvy

Adresát: Master Cristina Violeta Muntean, Bítovská 1225/38, Michle, 140 00 Praha 4.

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí služby: (údaje o službě doplní spotřebitel)

Datum objednání služby: (údaje o datu doplní spotřebitel)

Datum obdržení služby: (údaje o datu doplní spotřebitel)

Jméno a příjmení spotřebitele: (údaje o jménu doplní spotřebitel)

Adresa spotřebitele: (údaje o adrese doplní spotřebitel)

Datum a podpis spotřebitele:

