

INFORMACE PRO SPOTŘEBITELE

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Nejedná-li se o případ uvedený v následujícím odstavci, má objednatel, který je spotřebitelem, dle § 1829 občanského zákoníku právo od smlouvy bez udání důvodu odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy.
2. Právo odstoupit od smlouvy dle předchozího odstavce spotřebitel v souladu s § 1837 občanského zákoníku nemá zejména v případě smlouvy o:
 - a) poskytnutí konzultací, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty a jejich poskytování započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a spotřebitel byl před uzavřením smlouvy poučen, že poskytnutím plnění zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy; pokud služby nebyly poskytnuty v plném rozsahu, ale s jejich poskytováním již bylo započato, má spotřebitel v případě odstoupení od smlouvy povinnost zaplatit zhotoviteli částku za plnění uskutečněné do okamžiku odstoupení od smlouvy (pohledávku na zaplacení částky za poskytnuté plnění si zhotovitel může jednostranně započíst proti pohledávce spotřebitele na vrácení zaplacené ceny);
 - b) dodání návrhů poté, co bylo započato s plněním a k započetí plnění došlo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a spotřebitel byl poučen, že tím jeho právo odstoupit od smlouvy zaniká.
3. Lhůta k odstoupení od smlouvy je zachována, pokud spotřebitel oznámení o odstoupení odešle zhotoviteli nejpozději 14. den po uzavření smlouvy. Pro odstoupení může spotřebitel využít formulář uvedený pod těmito obchodními podmínkami. Odstoupit od smlouvy může spotřebitel zasláním vyplněného formuláře, nebo jiného textu obdobného znění, na některou z kontaktních adres zhotovitele uvedených výše, případně jakýmkoli jednoznačným prohlášením, které spotřebitel vůči zhotoviteli učiní.
4. Obratem po obdržení oznámení o odstoupení od smlouvy potvrdí zhotovitel spotřebiteli jeho přijetí. Zaplacená cena bude spotřebiteli vrácena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, a to na stejný účet, ze kterého byla zaplacená. Jiným způsobem může být cena vrácena jen tehdy, pokud s tím spotřebitel bude souhlasit a pokud mu tím nevzniknou další náklady. Náklady související s odstoupením od smlouvy nese ze zákona spotřebitel.
5. Objednatel i zhotovitel mohou od smlouvy odstoupit i v dalších případech stanovených zákonem nebo smlouvou, a to zejména z důvodu podstatného porušení povinností druhé smluvní strany ze smlouvy. Zhotovitel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že prodlení objednatele s platbou ceny, příp. její části, podle čl. IV odst. 5 těchto obchodních podmínek trvá déle než 10 dnů. Zhotovitel je také oprávněn od smlouvy odstoupit tehdy, neposkytl-li mu objednatel součinnost potřebnou k přípravě návrhů ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zhotovitel určil.

V případě odstoupení od smlouvy je smluvní strana, která od smlouvy odstoupila, oprávněna požadovat po druhé smluvní straně, která porušila povinnost, náhradu škody, pokud jí z takového porušení vznikla.

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A REKLAMACE

1. Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými a účinnými právními předpisy, zejména § 1914 až 1925 občanského zákoníku (v případě konzultací) a § 2389a až 2389s občanského zákoníku (v případě návrhů).
2. Práva z vadného plnění (reklamací) může objednatel u zhotovitele uplatnit e-mailem na elektronické adrese hana@studiosoulad.cz nebo osobně na adrese sídla Horní Krupá 107, PSČ: 580 01.

VADY KONZULTACÍ

3. Zhotovitel odpovídá za poskytnutí konzultace v rozsahu, podobě a kvalitě, která byla sjednána s objednatelem či která je popsána na webových stránkách, anebo která je pro tento druh služeb obvyklá. Zhotovitel je povinen poskytnout konzultaci ve střední jakosti, nedohodl-li se s objednatelem na jiné jakosti.
4. Vadu konzultace musí objednatel zhotoviteli vytknout (reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost vadu zjistit, nejpozději do 6 měsíců od jejího poskytnutí.
5. Má-li konzultace vadu, může objednatel požadovat její odstranění nebo přiměřenou slevu z ceny. Nelze-li vadu odstranit nebo ji zhotovitel včas neodstraní, může objednatel požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit.

VADY NÁVRHŮ

6. Po dodání návrhů je objednateli doporučeno, aby si co nejdříve zkontroloval funkčnost a dostupnost jejich obsahu a zjistil-li nedostatky nebo vady, aby kontaktoval zhotovitele za účelem provedení nápravy.
7. Zhotovitel odpovídá za vady, které návrhy mají při jejich dodání objednateli. Projeví-li se vada návrhů v průběhu 1 roku od dodání, má se za to, že návrhy byly vadné již při dodání. Tato doba neběží po dobu, po kterou objednatel nemůže návrhy užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně. Objednatel je povinen vytknout vadu návrhů zhotoviteli bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost návrhy prohlédnout a vadu zjistit, avšak nejpozději do 6 měsíců od převzetí návrhů (to neplatí, pokud je vada důsledkem skutečnosti, o které zhotovitel při dodání návrhů věděl nebo musel vědět). Objednatel, který je spotřebitelem, může vytknout vadu, která se projeví v době 2 let od dodání návrhů.
8. Zhotovitel zejména odpovídá objednateli, že návrhy:

- a) odpovídají ujednanému popisu a rozsahu, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
 - b) jsou vhodné k účelu, pro který je objednatel požaduje a s nímž zhotovitel souhlasil; a
 - c) jsou poskytovány s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k instalaci, a s uživatelskou podporou.
9. Zhotovitel odpovídá objednateli, že vedle ujednaných vlastností návrhy:
- a) jsou vhodné k účelu, k nimž se produkty tohoto druhu obvykle používají, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
 - b) rozsahem, jakostí a dalšími výkonnostními parametry, včetně funkčnosti, kompatibility, přístupnosti, kontinuity a bezpečnosti, odpovídají obvyklým vlastnostem produktů téhož druhu, které může objednatel rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná zhotovitelem nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;
 - c) jsou poskytovány s příslušenstvím a pokyny k použití, které může objednatel rozumně očekávat; a
 - d) odpovídají zkušební verzi nebo náhledu, které zhotovitel zpřístupnil před uzavřením smlouvy.
10. Předchozí odstavec se nepoužije v případě, že zhotovitel objednatele před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost návrhů liší a objednatel s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
11. Zhotovitel není vázán veřejným prohlášením podle odstavce 9 písm. b), prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o uzavření smlouvy nemohlo mít vliv.
12. Zhotovitel bude objednateli poskytovat aktualizace, které jsou nezbytné k tomu, aby po dobu, po kterou to objednatel může rozumně očekávat, byly návrhy bez vad. V případě provedení takové nezbytné aktualizace bude objednatel upozorněn, že je aktualizace dostupná, jakým způsobem ji může provést a že v případě jejího neprovedení nemá práva z vady, která vznikne pouze v důsledku neprovedené aktualizace.
13. Mají-li návrhy vadu, může objednatel požadovat její odstranění, ledaže je to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné.
14. Zhotovitel odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím objednateli nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha návrhů a účel, pro který je objednatel požadoval.
15. Objednatel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

- a) zhotovitel vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil či je zjevné, že ji neodstraní v souladu s předchozím odstavcem;
 - b) se vada projeví opakovaně; nebo
 - c) je vada podstatným porušením smlouvy.
16. Objednatel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada návrhů nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
17. Objednatel, který je spotřebitelem, může odstoupit od smlouvy také tehdy, pokud by zhotovitel byl v prodlení s dodáním návrhů a svou povinnost by nesplnil ani bez zbytečného odkladu poté, co byl spotřebitelem vyzván k plnění, nebo v dodatečně výslovně dohodnuté lhůtě. Bez dodatečné lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit jen tehdy, odmítl-li zhotovitel návrhy dodat nebo je zjevné, že návrhy nedodá, anebo vyplývá-li ze vzájemného ujednání nebo z okolností při uzavření smlouvy, že je plnění v určeném čase nezbytné. Cena bude spotřebiteli vrácena bez zbytečného odkladu po odstoupení od smlouvy.
18. Práva z vadného plnění objednateli nenáleží v případě vad způsobených nesprávným zaměřením prostorů objednatelům či jinými chybami v podkladech, které objednatel zhotoviteli za účelem vytvoření návrhů poskytl. Objednatel dále nemá práva z vadného plnění v případě vad způsobených nesprávným užíváním nebo uložením obsahu návrhů.
19. Zhotovitel také neodpovídá za nedostupnost nebo jiné vady návrhů v případě nevyhovujícího digitálního prostředí (tedy v případě, že objednatel nemá potřebné technické a programové vybavení nebo síťové připojení uvedené v čl. V odst. 6 obchodních podmínek). Za účelem ověření, zda se vada vyskytla v důsledku nevyhovujícího digitálního prostředí, má objednatel zákonnou povinnost poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost v míře, kterou lze rozumně požadovat a kterou lze zajistit technicky dostupnými prostředky, jež jsou pro objednatelům co nejméně rušivé. V případě odmítnutí poskytnutí součinnosti má objednatel práva z vadného plnění jen tehdy, pokud nesoulad návrhů se smlouvou prokáže.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

1. Má-li objednatel k uzavřené smlouvě, jejímu plnění či činnosti zhotovitele nějakou stížnost, může zhotovitele kontaktovat na některé z kontaktních adres uvedených výše v těchto obchodních podmínkách.
2. Dozor nad dodržováním povinností zhotovitele vyplývajících z právních předpisů vykonávají tyto orgány: Česká obchodní inspekce, živnostenský úřad v Havlíčkově Brodě a Úřad pro ochranu osobních údajů (jedná-li se o povinnosti při zpracování osobních údajů).
3. Případný spor mezi zhotovitelem a objednatelům bude řešen přednostně smírnou cestou. Pokud je objednatel spotřebitelem a z uzavřené smlouvy nebo v souvislosti s ní vznikne mezi ním a zhotovitelem spor, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního

řešení spotřebitelských sporů je v takovém případě Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, IČ: 00020869. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na internetových stránkách České obchodní inspekce (www.coi.cz). Objednatel může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.