

Všeobecné obchodní podmínky

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A PŮSOBNOST OBCHODNÍCH PODMÍNEK

1. Tyto obchodní podmínky se použijí pro:

- poskytování digitálního obsahu a online produktů, zejména online kurzů, e-booků, webinářů, elektronických materiálů, nástrojů a jiného digitálního obsahu;
- poskytování přístupu k webovým aplikacím, online nástrojům, členským sekcím a obdobným digitálním službám;
- členství v online klubu nebo jiné online komunitě;
- poskytování konzultací, mentoringu, poradenských, analytických, projektových, strategických, implementačních a jiných individuálních nebo dlouhodobých služeb;
- pořádání hromadných akcí, zejména pobytů, seminářů, přednášek, workshopů, skupinových setkání, živých kurzů a obdobných akcí; a
- další Produkty a Služby nabízené Poskytovatelem.

Produkty a Služby mohou být nabízeny nebo poskytovány prostřednictvím Webu, jiného online rozhraní nebo na základě individuální dohody mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

2. Produkty a Služby Poskytovatele jsou určeny podnikatelům, firmám a osobám, které je objednávají v souvislosti s přípravou, zahájením nebo výkonem podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání.
3. Produkty a Služby nejsou určeny k osobní, rodinné nebo domácí potřebě.
4. Uzavřením Smlouvy Uživatel potvrzuje, že Produkt nebo Službu objednává za účelem souvisejícím s přípravou, zahájením nebo výkonem podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání.
5. Tyto obchodní podmínky nejsou určeny pro uzavírání Smluv se Spotřebiteli. Smlouva uzavřená podle těchto obchodních podmínek není spotřebitelskou smlouvou a neuplatní se na ni ustanovení právních předpisů o ochraně spotřebitele, zejména právo Spotřebitele odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů.

II. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH TERMÍNŮ

Tyto termíny, které jsou dále v těchto obchodních podmínkách uváděny s velkým počátečním písmenem, znamenají následující:

1. POSKYTOVATEL

Josef Mencl

IČO: 49883976

se sídlem: Panenky 487/20, 190 16 Praha 9 – Koloděje

zapsaný v evidenci živnostenského odboru Úřadu městské části Praha 21

email: ask@pepanmencl.cz

Web: <https://pepanmencl.cz/>

Tel.: +420 724 559 555

Datová schránka: d8wdbcb

2. UŽIVATEL

Ten, kdo s Poskytovatelem uzavře ohledně Produktu nebo Služby Smlouvu. Uživatelem podle těchto obchodních podmínek je podnikatel, firma nebo osoba, která Produkt nebo Službu objednává v souvislosti s přípravou, zahájením nebo výkonem podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání.

3. SPOTŘEBITEL

Spotřebitelem je fyzická osoba, která při uzavírání Smlouvy s Poskytovatelem jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. Tyto obchodní podmínky nejsou určeny pro uzavírání Smluv se Spotřebiteli. Spotřebitel není Uživatelem podle těchto obchodních podmínek.

4. SMLOUVA

Smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jejímž předmětem je dodání nebo zpřístupnění Produktu, využívání webové aplikace nebo jiného online nástroje, členství, poskytnutí Služby nebo jiné plnění nabízené Poskytovatelem. Smlouva může být uzavřena zejména prostřednictvím Objednávky a jejího potvrzení, individuální dohodou, přijetím nabídky, výměnou emailové komunikace nebo podpisem písemné smlouvy. Je-li uzavírána písemná Smlouva, tvoří její obsah písemná Smlouva a přílohy v ní výslovně uvedené jako její nedílná součást. V případě rozporu mezi písemnou Smlouvou, jejími přílohami a těmito obchodními podmínkami má přednost ujednání, které se konkrétněji vztahuje na danou otázku. Tyto obchodní podmínky se použijí pouze v rozsahu, v němž písemná Smlouva nebo její ostatní přílohy nestanoví jinak. Smlouva je uzavírána v českém jazyce, není-li mezi smluvními stranami výslovně dohodnuto jinak. Je-li uzavřena písemná Smlouva, obdrží každá smluvní strana její vyhotovení.

5. PRODUKT

Online kurz, e-book, webinář, webová aplikace, online nástroj, online klub nebo jiný digitální či online Produkt s Digitálním obsahem, který je předmětem Smlouvy.

6. DIGITÁLNÍ OBSAH

Digitálním obsahem se rozumí obsah Produktu v elektronické podobě, zejména předpřipravený online kurz, e-book, pracovní listy, elektronické materiály, předpřipravený webinář, videozáznam, audiozáznam, šablona, návod, dokument nebo jiný elektronický obsah. U webové aplikace nebo jiného online nástroje může jít také o službu digitálního obsahu, která Uživateli umožňuje přístup k aplikaci, zadávání, zpracování, ukládání, vyhodnocování nebo zobrazování dat v digitální podobě.

7. SLUŽBA

Službou se rozumí zejména konzultace, mentoring, poradenství, analýza, odborné posouzení, projektová nebo strategická spolupráce, návrh řešení, implementační podpora, dlouhodobá odborná podpora nebo jiná individuální služba, stejně jako hromadná akce naživo nebo online, zejména jednodenní či vícedenní pobyt, seminář, přednáška, workshop, skupinové setkání, tematické setkání, živý kurz, online kurz nebo webinář probíhající v reálném čase. Služba může být jednorázová, opakovaná, dlouhodobá, poskytovaná průběžně nebo rozdělena do jednotlivých etap, milníků či dílčích plnění. Není-li níže uvedeno jinak, to, co se uvádí o Produktech, platí přiměřeně i pro Služby.

8. OBJEDNÁVKA

Řádně vyplněný a odeslaný elektronický objednávkový formulář, kterým Uživatel činí návrh na uzavření Smlouvy prostřednictvím Webu.

9. CENA

Konečná Cena za Produkt nebo Službu je uvedena v Objednávce, na Webu, v nabídce, písemné Smlouvě nebo její příloze, případně je jinak individuálně dohodnuta mezi Poskytovatelem a Uživatelé. Jde-li o členství, předplatné, využívání webové aplikace nebo jiné opakované plnění, rozumí se Cenou cena za příslušné období, není-li sjednáno jinak. Cena je sjednávána a účtována v korunách českých, není-li v Objednávce nebo písemné Smlouvě výslovně sjednána jiná měna.

10. WEBOVÉ ROZHRANÍ nebo WEB

Webovým rozhraním nebo Webem se rozumí internetové stránky, subdomény, objednávková rozhraní, členské sekce, webové aplikace nebo jiná online rozhraní provozovaná nebo využívaná Poskytovatelem k nabídce, prodeji, zpřístupnění nebo poskytování Produktů či Služeb. Mezi tato Webová rozhraní patří zejména internetové stránky pod doménami pepanmencl.cz, mojecislo.app a jejich subdoménami. Výčet není uzavřený.

11. OBČANSKÝ ZÁKONÍK

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

III. ODPOVĚDNOST

1. Veškeré informace, materiály, know-how, doporučení, postupy a výstupy obsažené v Produktech nebo poskytované v rámci Služeb vycházejí zejména z osobních zkušeností, znalostí a dlouholeté praxe Poskytovatele a mají vzdělávací, informační, konzultační nebo podpůrný charakter.
2. Poskytovatel neručí za konkrétní podnikatelské, finanční, obchodní, marketingové, provozní ani jiné výsledky Uživatele. Uživatel bere na vědomí, že výsledky závisí na mnoha faktorech, které Poskytovatel nemůže ovlivnit, zejména na tržních podmínkách, rozhodnutích Uživatele, jeho schopnostech, zkušenostech, úsilí, kapitálu, čase, dostupných zdrojích a způsobu realizace doporučení v praxi.
3. Uživatel používá Produkty a Služby, jejich obsah, doporučení, postupy a výstupy podle vlastního uvážení, na vlastní odpovědnost a riziko. Poskytovatel neodpovídá za rozhodnutí Uživatele ani za následky vzniklé tím, jak Uživatel informace, doporučení, postupy nebo výstupy využije, nevyužije, upraví nebo zavede do praxe.
4. Poskytovatel neodpovídá za nedosažení očekávaného výsledku Služby nebo za snížení jejího přínosu, pokud Uživatel neposkytne potřebnou součinnost, neposkytne úplné nebo správné podklady, neprovede doporučené kroky, provede je pouze částečně, opožděně nebo odlišným způsobem, případně učiní jiné rozhodnutí než to, které bylo v rámci Služby doporučeno. Poskytovatel negarantuje dosažení konkrétního ekonomického, obchodního, provozního ani jiného výsledku, není-li taková garance výslovně sjednána v písemné Smlouvě.

5. Produkty a Služby nenahrazují právní, daňové, účetní, investiční, finanční ani jiné odborné poradenství, pro jehož poskytování je vyžadována zvláštní odborná způsobilost, licence, autorizace nebo jiné oprávnění.
6. Není-li v písemné Smlouvě výslovně sjednáno jinak, je v rozsahu dovoleném právními předpisy celková povinnost Poskytovatele k náhradě škody vzniklé v souvislosti s konkrétním Produktem, Službou nebo Smlouvou omezena částkou 10 000 Kč. Toto omezení se nepoužije v případech, kdy právní předpisy omezení odpovědnosti nepřipouštějí.
7. Není-li v písemné Smlouvě výslovně sjednána smluvní pokuta nebo jiná obdobná sankce za prodlení Poskytovatele, nevzniká Uživateli právo požadovat smluvní pokutu, penále nebo jinou paušální sankci pouze z důvodu prodlení Poskytovatele.

IV. INFORMACE NA WEBU

1. U každého Produktu nebo Služby jsou na Webu uvedeny základní informace, zejména jejich popis, co zahrnují, jaká je jejich Cena nebo způsob jejího určení, případně kdy a na jak dlouho budou zpřístupněny nebo poskytnuty. Tyto popisy Produktů a Služeb jsou informativního charakteru a nepředstavují návrh na uzavření Smlouvy; ustanovení § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku se tak nepoužije.
2. Na Webu mohou být uvedeny reference, hodnocení nebo zpětné vazby klientů Poskytovatele. Může jít také o reference převzaté z veřejně dostupných recenzí, doporučení nebo komentářů zveřejněných na platformách třetích stran, zejména na sociálních sítích.
3. Reference zveřejněné přímo na Webu Poskytovatel ověřuje podle toho, zda jejich autor nebo autorka skutečně využili Produkt nebo Službu Poskytovatele, zejména na základě objednávky, předchozí spolupráce nebo vzájemné komunikace. Poskytovatel zveřejňuje vybrané reference pouze se souhlasem jejich autora nebo autorky.
4. Poskytovatel neověřuje technický způsob, jakým platformy třetích stran ověřují totožnost uživatelů nebo pravost recenzí zveřejněných přímo na těchto platformách.

V. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Je-li Produkt nebo Služba objednávána prostřednictvím Webu, Uživatel ji objednává odesláním řádně vyplněného elektronického objednávkového formuláře. Objednávka obsahuje základní informace k objednávanému Produktu nebo Službě a jejich celkovou Cenu nebo způsob jejího určení.
2. Před odesláním Objednávky může Uživatel zkontrolovat a změnit vyplněné údaje. Poskytovatel se spoléhá na pravdivost, správnost a úplnost údajů uvedených v Objedávce a nenese odpovědnost za chybné či neúplné údaje a případnou související škodu. Odesláním Objednávky Uživatel činí závazný návrh na uzavření Smlouvy.
3. Přijetí Objednávky Poskytovatel Uživateli potvrdí zasláním emailu na elektronickou adresu uvedenou v Objedávce. Doručením potvrzení je Smlouva uzavřena, není-li v objednávkovém procesu nebo mezi smluvními stranami uvedeno jinak. Uživatel má před

uzavřením Smlouvy možnost seznámit se s obchodními podmínkami platnými pro danou Smlouvu a uložit si je.

4. Smlouva může být uzavřena také jiným způsobem než prostřednictvím Webu, zejména přijetím individuální nabídky, emailem, telefonicky, prostřednictvím jiné elektronické komunikace nebo podpisem písemné Smlouvy. Je-li uzavírána písemná Smlouva, je Smlouva uzavřena jejím podpisem oběma smluvními stranami, není-li v ní uvedeno jinak.
5. Písemná Smlouva může být uzavřena také na dálku elektronicky, zejména prostřednictvím služby pro elektronické podepisování dokumentů nebo jiným elektronickým způsobem, který umožňuje zachytit obsah Smlouvy a určit jednající osoby.
6. Náklady, které Uživatelé vzniknou v souvislosti s použitím prostředků komunikace na dálku, zejména náklady na internetové připojení, nese Uživatel a tyto náklady se neliší od běžné sazby. Učiněním Objednávky nebo uzavřením Smlouvy na dálku Uživatel souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku.

VI. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CENA PRODUKTŮ A SLUŽEB

1. Na Webu jsou uvedeny aktuální Ceny Produktů a Služeb, případně způsob jejich určení. Ceny může Poskytovatel měnit s tím, že pro Uživatele platí vždy Cena platná v okamžiku uzavření Smlouvy, není-li v individuální nabídce nebo písemné Smlouvě sjednáno jinak. Případné slevy z Ceny Produktů a Služeb nelze vzájemně kombinovat, není-li uvedeno jinak. Konečná Cena je Uživateli sdělena před uzavřením Smlouvy.
2. Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení Ceny na Webu, v Objednávce nebo v procesu uzavírání Smlouvy, například k překlepu nebo zjevně nesprávné částce, není Poskytovatel povinen Produkt zpřístupnit nebo Službu poskytnout za takovou zjevně chybnou Cenu a je oprávněn od Smlouvy odstoupit.
3. Při úhradě bankovním převodem je platební povinnost Uživatele splněna až připsáním celé fakturované nebo jinak sjednané částky v měně uvedené na faktuře, v Objednávce nebo ve Smlouvě na účet Poskytovatele. Veškeré náklady spojené s převodem, převodem měny nebo bankovními poplatky nese Uživatel tak, aby Poskytovateli byla připsána celá sjednaná částka.

ZPŮSOB PLATBY

4. Cenu je možné uhradit zejména:
 - a) bankovním převodem na účet Poskytovatele, včetně úhrady na základě vystavené faktury nebo platebních údajů;
 - b) online platební kartou prostřednictvím platební brány; nebo
 - c) jiným způsobem uvedeným na Webu, v Objednávce, nabídce, písemné Smlouvě nebo individuálně dohodnutým mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

5. Při platbě bankovním převodem obdrží Uživatel platební údaje nebo fakturu způsobem odpovídajícím konkrétní Smlouvě.
6. Platba online platební kartou probíhá prostřednictvím zabezpečené platební brány uvedené v objednávkovém procesu. Údaje o platební kartě zadává Uživatel přímo v prostředí platební brány a Poskytovatel k úplným údajům o platební kartě nemá přístup.
7. Je-li Uživateli v objednávkovém procesu nebo individuálně nabídnuta možnost odložené nebo rozložené úhrady prostřednictvím třetí strany, řídí se tato služba podmínkami jejího poskytovatele. Poskytovatel sám splátkový prodej ani financování neposkytuje. Cena při využití takové služby může být odlišná od ceny při standardním způsobu úhrady, je-li její konečná výše Uživateli sdělena před uzavřením Smlouvy.

SPLATNOST CENY A FAKTURACE

8. Cena může být sjednána jako jednorázová platba, záloha, doplatek, platba za jednotlivé etapy, milníky nebo dílčí plnění, pravidelná platba za sjednané období nebo jiným individuálně dohodnutým způsobem. Konkrétní výše, splatnost a způsob úhrady vyplývají z Objednávky, nabídky, písemné Smlouvy, její přílohy, faktury nebo jiné dohody smluvních stran.
9. V případě bankovního převodu je Cena, její část, záloha, platba za etapu nebo jiná sjednaná platba splatná v termínu uvedeném v Objednávce, nabídce, písemné Smlouvě, její příloze, faktuře nebo jiných platebních pokynech Poskytovatele. Platba je uhrazena okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet Poskytovatele.
10. V případě platby prostřednictvím platební brány je Cena nebo jiná sjednaná platba splatná v okamžiku nebo periodě uvedené v Objednávce, na Webu nebo ve Smlouvě. Platba je uhrazena okamžikem jejího úspěšného provedení prostřednictvím platební služby.
11. Poskytovatel vystaví Uživateli fakturu podle sjednaného způsobu a okamžiku fakturace a zašle ji elektronicky na email Uživatele, případně ji zpřístupní jiným dohodnutým elektronickým způsobem. Uživatel souhlasí s vystavováním a zasíláním faktur v elektronické podobě.

AUTOMATICKÉ OPAKOVANÉ PLATBY

12. U Produktů nebo Služeb poskytovaných formou předplatného, členství, pravidelného přístupu, dlouhodobé spolupráce nebo jiného opakovaného plnění mohou být využívány automatické opakované platby kartou. Je-li tento způsob platby sjednán, bude Cena za příslušné období v předem stanovené výši a periodě automaticky účtována prostřednictvím platební služby z platební metody zadané Uživatelem.
13. S automatickým účtováním částek Uživatel souhlasí při objednání nebo sjednání příslušného Produktu či Služby. Konkrétní výše a periodicita opakované platby musí být Uživateli známa před jejím sjednáním.
14. Pokud se automatickou platbu nepodaří provést, je Poskytovatel oprávněn do jejího uhrazení neposkytnout další plnění, pozastavit poskytování Služby nebo omezit přístup k Produktu, webové aplikaci, členské sekci, online klubu nebo jinému online rozhraní.

15. Způsob ukončení opakovaného plnění a automatických plateb se řídí podmínkami konkrétního Produktu nebo Služby, Objednávkou nebo písemnou Smlouvou. U členství v online klubu nebo využívání webové aplikace může Uživatel ukončení provést zejména prostřednictvím uživatelského rozhraní, pokud tuto možnost daný Produkt nabízí.
16. Členství v online klubu nebo využívání webové aplikace trvá do konce období, na které byla Cena zaplacená, není-li u konkrétního Produktu uvedeno jinak. Po skončení tohoto období bude Uživateli znepřístupněn příslušný Digitální obsah, webová aplikace, členská sekce nebo jiné výhody spojené s členstvím či využíváním webové aplikace.
17. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu o členství v online klubu nebo Smlouvu o využívání webové aplikace vypovědět oznámením odeslaným na emailovou adresu Uivatele, případně také oznámením zobrazeným v uživatelském rozhraní. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet dnem následujícím po odeslání oznámení Uživateli, není-li u konkrétního Produktu uvedeno jinak. Pokud má Uživatel v době ukončení Smlouvy předem uhrazené období, které přesahuje konec výpovědní doby, Poskytovatel mu buď umožní využívat Produkt do konce uhrazeného období, nebo mu vrátí poměrnou část Ceny za nevyužitou část uhrazeného období.

VII. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO DIGITÁLNÍ OBSAH A WEBOVÉ APLIKACE

ZPŮSOB DODÁNÍ A ZPŘÍSTUPNĚNÍ

1. Produkt s Digitálním obsahem nebo službou digitálního obsahu bude Uživateli dodán nebo zpřístupněn způsobem uvedeným u konkrétního Produktu. Může jít zejména o zaslání souboru, odkazu ke stažení nebo otevření, přístupových údajů, vytvoření nebo aktivaci uživatelského účtu, zpřístupnění Digitálního obsahu v členské sekci, online klubu, webové aplikaci nebo jiném online rozhraní.
2. Přístupové údaje, odkaz nebo jiné informace potřebné k využití Produktu budou Uživateli zaslány na elektronickou adresu uvedenou v Objednávce, případně budou zpřístupněny přímo v uživatelském účtu, aplikaci, členské sekci, online klubu nebo objednávkovém systému.
3. Povinnost Poskytovatele dodat Digitální obsah nebo zpřístupnit službu digitálního obsahu je splněna okamžikem, kdy je Produkt Uživateli zpřístupněn sjednaným způsobem a Uživatel má k dispozici informace potřebné k jeho využití. Skutečnost, že Uživatel Produkt nezačne využívat, nestáhne si jej, neotevře jej nebo se nepřihlásí do svého uživatelského účtu, nemá vliv na splnění této povinnosti, pokud mu byl Produkt řádně zpřístupněn.
4. Pokud je u konkrétního Produktu uveden jiný způsob dodání nebo zpřístupnění, bude Produkt dodán nebo zpřístupněn tímto jiným způsobem.

ČAS DODÁNÍ A DOBA PŘÍSTUPU

5. K dodání nebo zpřístupnění Produktu dojde až po zaplacení Ceny nebo jiné sjednané platby, není-li u konkrétního Produktu, v Objednávce nebo ve Smlouvě uvedeno jinak.
6. V případě platby Ceny bankovním převodem bude Produkt dodán nebo zpřístupněn do 3 pracovních dnů od připsání příslušné platby na bankovní účet Poskytovatele. V případě

platby prostřednictvím platební brány bude Uživateli Produkt dodán nebo zpřístupněn obratem po úspěšném provedení platby, není-li u konkrétního Produktu uvedeno jinak.

7. Na Webu může být u konkrétního Produktu uveden konkrétní den dodání nebo zpřístupnění. V takovém případě bude Produkt Uživateli dodán nebo zpřístupněn v tento předem oznámený den.
8. Na Webu může být u konkrétního Produktu uvedeno, že bude Uživateli dodáván nebo zpřístupňován postupně, po částech. V takovém případě bude první část, modul nebo jiná část Produktu dodána nebo zpřístupněna v čase určeném podle předchozích odstavců a další části postupně tak, jak je uvedeno na Webu nebo u konkrétního Produktu.
9. Doba, po kterou bude mít Uživatel k Produktu, Digitálnímu obsahu, webové aplikaci, členské sekci nebo online klubu přístup, se může u jednotlivých Produktů lišit. Uživatel má k Produktu přístup po dobu uvedenou u konkrétního Produktu, v Objednávce nebo ve Smlouvě. U Produktů poskytovaných formou členství, předplatného nebo opakované platby trvá přístup po dobu uhrazeného období, není-li u konkrétního Produktu uvedeno jinak.

POTŘEBNÉ TECHNICKÉ A PROGRAMOVÉ VYBAVENÍ

10. Digitální obsah Produktů a webové aplikace vyžadují k plné funkčnosti, aby měl Uživatel k dispozici hardwarové a softwarové vybavení umožňující přehrávání video a audio souborů, otevření dokumentů v běžných formátech, aktuální webový prohlížeč, připojení k síti internet s dostatečnou rychlostí připojení a funkční emailovou schránku udržovanou ve stavu schopném přijímat zprávy. Za propojení Digitálního obsahu, webové aplikace nebo jiného online rozhraní s digitálním prostředím Uživatele nese odpovědnost Uživatel.

DALŠÍ PODMÍNKY

11. Pokud je součástí Produktu osobní podpora Poskytovatele, například konzultace, živá vysílání, skupinová setkání, podpora v uzavřené skupině, komentáře, zpětná vazba nebo jiná forma osobní účasti Poskytovatele, je to uvedeno u konkrétního Produktu. Není-li u konkrétního Produktu uvedeno jinak, osobní podpora není jeho součástí.
12. Pokud je osobní podpora součástí Produktu, vyhrazuje si Poskytovatel právo provést změny předem oznámeného termínu, formy, programu, obsahu, lektora, konzultanta nebo jiné osoby podílející se na poskytování této podpory. O případné změně bude Uživatel informován bez zbytečného odkladu. Nepodstatná změna, která nemění hlavní účel a povahu Produktu, nezakládá Uživateli právo na odstoupení od Smlouvy ani na vrácení Ceny či její části.
13. Nevyužije-li Uživatel z jakéhokoli důvodu Produkt nebo některou jeho součást, zejména nezúčastní-li se skupinového sezení, živého vysílání, nevyužije-li přístup do webové aplikace, online klubu nebo členské sekce, nezhlédne-li Digitální obsah nebo nevyužije-li jiné výhody, které jsou součástí Produktu, nevzniká mu nárok na náhradu, prodloužení přístupu, slevu z Ceny ani vrácení Ceny či její části.

VIII. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

DRUHY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1. Služby mohou být poskytovány online, telefonicky či naživo, individuálně, skupinově, jednorázově, dlouhodobě, průběžně nebo formou projektu či jednotlivých etap. Mohou mít podobu zejména konzultace, telefonního hovoru, mentoringu, poradenské, analytické, projektové, strategické nebo implementační spolupráce, workshopu, semináře, přednášky, pobytu, skupinového setkání, živého kurzu nebo jiné sjednané odborné podpory.

OBJEDNÁNÍ A DODÁNÍ SLUŽEB

2. Službu si Uživatel může objednat prostřednictvím Webu nebo individuálně, zejména emailem, telefonicky, prostřednictvím jiné elektronické komunikace, přijetím nabídky nebo uzavřením písemné Smlouvy. Konkrétní obsah Služby a způsob uzavření Smlouvy se řídí dohodou mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
3. U individuálně sjednávaných Služeb se Poskytovatel snaží předem přiměřeně vymezit jejich účel, rozsah, Cenu, způsob poskytování, předpokládaný harmonogram a očekávaný výstup. Rozsah a podoba Služby mohou být určeny zejména Objednávkou, nabídkou, písemnou Smlouvou nebo jejími přílohami. Není-li výslovně dohodnuto jinak, výstupem Služby může být zejména odborné doporučení, názor, analýza, posouzení, návrh řešení nebo dalšího postupu, zpětná vazba, pracovní či finální dokument, implementační podpora nebo jiná forma plnění odpovídající sjednanému účelu Služby.
4. Služby jsou dodávány způsobem uvedeným v popisu Služby na Webu nebo dohodnutým individuálně. Služby poskytované online probíhají prostřednictvím videokonferenční, komunikační nebo jiné vhodné online platformy určené Poskytovatelem nebo dohodnuté mezi smluvními stranami. Služby poskytované telefonicky probíhají prostřednictvím telefonního nebo obdobného hlasového hovoru. Služby poskytované naživo jsou poskytovány v místě a termínu uvedeném u dané Služby nebo sjednaném mezi smluvními stranami. Náklady Uživatele na dopravu do a z místa poskytnutí Služby nese Uživatel, není-li dohodnuto jinak.
5. Služby mohou být poskytovány třetí kvalifikovanou osobou, kterou Poskytovatel k poskytování Služeb zmocnil. Za plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy je i v takovém případě Uživateli odpovědný Poskytovatel, není-li u konkrétního plnění výslovně sjednán samostatný smluvní vztah Uživatele s danou třetí osobou.
6. Poskytování Služby může být podmíněno úhradou Ceny, zálohy, platby za příslušnou etapu, období nebo jiné sjednané části Ceny. Není-li příslušná platba uhrazena řádně a včas, není Poskytovatel povinen do jejího uhrazení poskytování Služby zahájit nebo v něm pokračovat.

PROJEKTOVÉ, DLOUHODOBÉ A ROZSÁHLEJŠÍ SLUŽBY

7. Je-li poskytnutí Služby závislé na součinnosti Uživatele, je Uživatel povinen včas poskytovat Poskytovateli potřebné informace, podklady, přístupy, rozhodnutí, stanoviska a další součinnost potřebnou k řádnému poskytování Služby.

8. Poskytovatel je oprávněn při poskytování Služby vycházet z informací a podkladů poskytnutých Uživatelem nebo osobami jednajícími za Uživatele. Uživatel odpovídá za jejich správnost, úplnost a aktuálnost. Poskytovatel neodpovídá za nedostatky nebo důsledky vzniklé v důsledku nesprávných, neúplných, neaktuálních nebo opožděně poskytnutých informací či podkladů, pokud jejich nesprávnost nemohl při běžné odborné péči rozpoznat.
9. U projektových, analytických a jiných rozsáhlejších Služeb mají harmonogramy a termíny předpokládaný charakter, není-li v písemné Smlouvě výslovně uvedeno, že konkrétní termín je závazný. Je-li harmonogram nebo dokončení určité etapy závislé na součinnosti Uživatele a Uživatel potřebnou součinnost neposkytne včas, odpovídajícím způsobem se posouvají navazující termíny Poskytovatele a Poskytovatel není v takovém případě v prodlení.
10. Pokud není možné v poskytování Služby pokračovat z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti Uživatele, je Poskytovatel oprávněn poskytování Služby dočasně přerušit. Po obnovení součinnosti bude pokračování Služby naplánováno s ohledem na aktuální kapacitní možnosti Poskytovatele.
11. Je-li dokončení sjednané etapy, milníku nebo jiného plnění znemožněno výlučně tím, že Uživatel neposkytl potřebnou součinnost, vyzve jej Poskytovatel k jejímu poskytnutí. Neposkytne-li Uživatel potřebnou součinnost ani do 7 kalendářních dnů od této výzvy, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat plnění, které do té doby řádně provedl. Je-li podle Smlouvy platba navázána na dokončení etapy nebo milníku, které nemohly být dokončeny výlučně pro neposkytnutí součinnosti Uživatele, považuje se pro účely splatnosti této platby po uplynutí uvedené lhůty etapa nebo milník za splněné v rozsahu, v jakém Poskytovatel provedl veškeré činnosti, které mohl bez této součinnosti provést. Toto ustanovení se nepoužije, pokud je nedokončení plnění způsobeno prodlením nebo jiným pochybením Poskytovatele nebo vyšší mocí na straně Uživatele.
12. Požaduje-li Uživatel změnu nebo rozšíření sjednaného rozsahu Služby, které má vliv na rozsah plnění, termíny, Cenu nebo jiné podstatné podmínky písemné Smlouvy, bude taková změna provedena pouze na základě písemného dodatku ke Smlouvě. Dodatek stanoví zejména změnu rozsahu plnění, případnou změnu harmonogramu, Ceny a platebních podmínek a další související změny. Poskytovatel není povinen zahájit práce nad původně sjednaný rozsah před podpisem takového dodatku oběma smluvními stranami.
13. V průběhu poskytování Služby může být na základě zjištěných skutečností vhodné změnit původně předpokládaný postup, pořadí jednotlivých činností nebo způsob dalšího řešení. Taková změna se nepovažuje za vadu Služby, pokud odpovídá jejímu sjednanému účelu a nemění sjednaný rozsah, Cenu nebo jinou podstatnou podmínku Smlouvy bez dohody smluvních stran.
14. U Služeb, zejména projektových, dlouhodobých nebo individuálně sjednávaných, může být pro doručení důležitých právních jednání nebo jiných formálních sdělení využita také datová schránka smluvní strany, zejména není-li jiný sjednaný elektronický způsob komunikace dostupný nebo vhodný. Doručení prostřednictvím poštovních služeb se použije zejména tehdy, není-li možné doručení elektronicky nebo prostřednictvím datové schránky, případně vyžaduje-li to právní předpis.

ŽÁDOST O ZMĚNU TERMÍNU INDIVIDUÁLNÍ SLUŽBY

15. V případě jednotlivě sjednaného termínu individuální Služby, zejména konzultace nebo individuálního sezení, může Uživatel nejpozději 24 hodin před sjednaným termínem požádat o změnu termínu. Tuto možnost lze využít pouze jednou v rámci dané Služby, není-li výslovně dohodnuto jinak. Nevyužije-li Uživatel sjednaný termín a nepožádá-li včas o jeho změnu, termín bez náhrady propadá.

PODMÍNKY HROMADNÝCH AKCÍ

16. V případě hromadných akcí, ať už poskytovaných naživo nebo online, zejména jednodenních akcí, vícedenních pobytů, seminářů, přednášek, workshopů, skupinových setkání, živých kurzů, online kurzů nebo webinářů probíhajících v reálném čase, může Uživatel před zahájením kdykoli svou účast na dané akci zrušit. Oznámit zrušení účasti může Uživatel výhradně zasláním emailu na elektronickou adresu Poskytovatele uvedenou v těchto obchodních podmínkách.

17. V případě zrušení účasti se uplatní následující storno poplatky, jejichž výše závisí na tom, jak dlouho před zahájením dané akce Uživatel zrušení účasti emailem oznámí:

- a) 30 dnů a více před zahájením akce – storno poplatek činí 50 % z celé Ceny;
- b) 29 až 8 dnů před zahájením akce – storno poplatek činí 80 % z celé Ceny;
- c) 7 dnů a méně před zahájením akce – storno poplatek činí 100 % z celé Ceny.

Storno poplatky nebude Poskytovatel účtovat v případě, že se dané akce zúčastní náhradník podle následujícího odstavce č. 19.

18. Zaplacenou Cenu poníženu o storno poplatek vrátí Poskytovatel Uživateli do 14 dnů od oznámení zrušení účasti, a to na stejný účet, ze kterého byla zaplacená, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.

19. Nemůže-li se Uživatel dané akce zúčastnit, je oprávněn namísto zrušení účasti nahradit svou účast jinou osobou, která na výzvu Poskytovatele předloží platnou vstupenku či potvrzení o zaplacení Ceny za tuto akci. Jakékoli náklady spojené s touto změnou nese Uživatel. Tento odstavec se neuplatní v případě kurzu sestávajícího z více lekcí, pokud se Uživatel nemůže zúčastnit některé z lekcí. V takovém případě nevyužité lekce bez náhrady propadají, nedomluví-li se smluvní strany výslovně jinak.

20. Veškeré náklady spojené s hromadnou akcí naživo, zejména na cestu, stravu nebo ubytování, nese Uživatel, není-li na Webu nebo ve Smlouvě uvedeno jinak.

VÝHRADA ZMĚN

21. Poskytovatel si vyhrazuje právo provést změny Služby, například místa či termínu konání, programu, lektorů, konzultantů nebo hostů, v případě vzniku neočekávané události, která Poskytovateli brání v poskytnutí Služby za původně oznámených podmínek. Všechny případné změny budou Uživateli neprodleně oznámeny. Pokud jde o nepodstatnou změnu, která zásadně neovlivní podstatu Služby, nemá Uživatel právo odstoupit od Smlouvy. V případě podstatné změny, zejména změny termínu hromadné akce, může Uživatel od Smlouvy odstoupit emailem zaslaným Poskytovateli do 3 dnů od oznámení takové změny.

Zaplacená Cena bude v takovém případě Uživateli vrácena do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy.

22. Poskytovatel si vyhrazuje právo v případě neočekávané události, zejména podstatného zvýšení cen energií, ubytování, dopravy, pronájmu prostor nebo jiných služeb od dodavatelů, provést jednostranné zvýšení Ceny Služby, pokud se takové zvýšení nákladů týká jejího poskytnutí. O této skutečnosti bude Uživatel neprodleně informovat emailem a současně ho vyzve k úhradě doplatku ve stanovené lhůtě. Nebude-li doplatek ve stanovené lhůtě zaplacen, bude mít Poskytovatel za to, že Uživatel od Smlouvy odstoupil, a již zaplacená Cena mu bude do 14 dnů vrácena.
23. Cena za nevyužití a v souladu s předchozími ustanoveními nezrušené Služby se Uživateli nevrací.

IX. AUTORSKÁ PRÁVA A MLČENLIVOST

1. Veškerý obsah na Webu, Produkty a výstupy Služeb, zejména analýzy, doporučení, návrhy, metodiky, pracovní materiály, dokumenty, modely, prezentace, postupy a jiné vytvořené podklady, jsou autorskými díly nebo jiným obsahem chráněným právními předpisy, pokud z jejich povahy nevyplývá jinak. Poskytovatel zpřístupňuje Produkt nebo výstup Služby Uživateli pro jeho vlastní potřebu související s účelem, pro který byla Smlouva uzavřena. Produkt ani výstup Služby, ani jakoukoli jejich část, ať už v původní či změněné podobě, není možné bez předchozího výslovného písemného souhlasu Poskytovatele sdílet, kopírovat, šířit, prodávat, pronajímat, zveřejňovat nebo umožnit jejich užití dalším osobám, vyjma zaměstnanců Uživatele nebo osob, které s Uživatelem spolupracují a které daný Produkt nebo výstup Služby užijí pouze v jeho prospěch.
2. Není-li písemnou Smlouvou sjednáno jinak, získává Uživatel předáním výstupu právo užívat jej pro své vlastní podnikání a v rámci své organizace v rozsahu odpovídajícím účelu Smlouvy. Tím na Uživatele nepřechází autorská práva ani právo výstup dále prodávat, veřejně šířit nebo poskytovat třetím osobám mimo osoby jednající v jeho prospěch.
3. Uživatel má povinnost zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu v členské sekci, webové aplikaci, online klubu nebo jiném online rozhraní, jakož i ohledně jiných údajů nezbytných k přístupu k Digitálnímu obsahu Produktů. Uživatel je povinen zajistit, aby tuto mlčenlivost zachovávaly rovněž osoby, kterým v souladu s těmito obchodními podmínkami umožní Produkt nebo výstup Služby využívat.
4. Uživatel je povinen zachovávat mlčenlivost o individuálně sjednaných neveřejných obchodních podmínkách Smlouvy, zejména o individuálně sjednané Ceně, slevách, cenových podmínkách a dalších obchodních ujednáních, není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Tato povinnost se nevztahuje na informace veřejně dostupné ani na případy, kdy je jejich sdělení v nezbytném rozsahu potřebné zaměstnancům, spolupracovníkům nebo odborným poradcům Uživatele, případně kdy je jejich sdělení vyžadováno právním předpisem nebo orgánem veřejné moci.
5. Poskytovatel zachovává mlčenlivost o neveřejných informacích, které mu Uživatel sdělí v souvislosti s poskytováním Služby, používáním Produktu nebo vzájemnou spoluprací.

Poskytovatel je oprávněn tyto informace použít pouze za účelem plnění Smlouvy, poskytování Produktu nebo Služby, není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

6. V případě, že Uživatel nebo některá z osob, kterým umožnil Produkt nebo výstup Služby využívat, poruší autorská práva nebo povinnost mlčenlivosti, je Poskytovatel oprávněn Uživateli okamžitě a bez náhrady znepřístupnit Digitální obsah Produktu, webovou aplikaci, členskou sekci, online klub a celý jeho uživatelský účet a požadovat vydání bezdůvodného obohacení a náhradu škody. Tyto peněžní nároky Poskytovatele jsou splatné do 14 dnů ode dne doručení výzvy k jejich úhradě na emailovou adresu Uživatele. Tím nejsou dotčena další práva Poskytovatele podle právních předpisů.

X. Odstoupení a ukončení smlouvy

Odstoupení od smlouvy obecně

1. Uživatel i Poskytovatel mohou od Smlouvy odstoupit v případech stanovených zákonem, Smlouvou nebo těmito obchodními podmínkami, zejména v případě podstatného porušení povinností druhé smluvní strany. Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit zejména v případě neoprávněných zásahů do Webového rozhraní, porušení autorských práv, porušení povinnosti mlčenlivosti, zneužití uživatelského účtu, neoprávněného sdílení přístupových údajů nebo jiného podstatného porušení povinností Uživatele.
2. V případě odstoupení od Smlouvy je Poskytovatel oprávněn Uživateli okamžitě znepřístupnit Digitální obsah Produktu, webovou aplikaci, členskou sekci, online klub, uživatelský účet nebo jiné online rozhraní, a to bez náhrady, pokud k odstoupení došlo z důvodu porušení povinností Uživatele. Tím není dotčeno právo Poskytovatele požadovat vydání bezdůvodného obohacení a náhradu škody.
3. Pokud Uživatel narušuje průběh hromadné akce, online setkání, konzultace, kurzu, webináře nebo jiné Služby nevhodným chováním, zejména chováním v rozporu s dobrými mravy, opakovaným vyrušováním, účastí pod vlivem alkoholu nebo jiným způsobem, který znemožňuje nebo podstatně ztěžuje poskytnutí Služby, je Poskytovatel nebo jím pověřená osoba oprávněna Uživatele z dané Služby vyloučit. Uživatel v takovém případě nemá nárok na vrácení zaplacené Ceny ani její části.
4. Poskytovatel má právo odstoupit od Smlouvy také z důvodu nenaplnění minimální kapacity nebo naplnění maximální kapacity přihlášených účastníků nebo z jiných vážných důvodů. Nedošlo-li ještě ze strany Poskytovatele k plnění, bude Uživateli zaplacená Cena vrácena do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy na stejný účet, ze kterého byla zaplacena, nebude-li výslovně dohodnuto jinak. Pokud Poskytovatel do okamžiku odstoupení od Smlouvy plnil částečně, vrátí Uživateli zaplacenou Cenu poníženou o částku odpovídající již uskutečněnému plnění.
5. Pokud ze strany Uživatele nedojde k úhradě Ceny nebo jiné platby, jejíž úhradou je podmíněno zahájení nebo pokračování plnění, ani ve lhůtě 10 dnů po splatnosti, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit, plnění nezahájit nebo je ukončit, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
6. Pokud Uživatel společně s Produktem nebo Službou dostane dárek, bonus nebo jinou výhodu a následně dojde k odstoupení od Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn Uživateli

přístup k dárku, bonusu nebo jiné výhodě zrušit, případně je Uživatel povinen Poskytovateli dárek, bonus nebo jinou výhodu vrátit. Uvedené platí, není-li u Produktu nebo Služby uvedeno jinak.

UKONČENÍ PROJEKTOVÝCH A DLOUHODOBÝCH SLUŽEB

7. Dojde-li k ukončení Smlouvy před úplným dokončením Služby, je Uživatel povinen uhradit Cenu odpovídající plnění, které Poskytovatel do okamžiku ukončení Smlouvy již provedl, včetně dokončených etap, dílčích plnění a prokazatelně provedených prací, není-li v písemné Smlouvě sjednáno jinak.
8. U Služeb poskytovaných dlouhodobě nebo opakovaně se způsob a okamžik jejich ukončení řídí podmínkami konkrétní Služby, Objednávkou nebo písemnou Smlouvou. Není-li výpovědní doba výslovně sjednána, může každá smluvní strana Smlouvu ukončit písemnou výpovědí s účinky ke konci již uhrazeného nebo probíhajícího období.
9. Je-li Služba sjednána jako předplacený časový rozsah, balíček hodin nebo obdobný časový kredit, může Uživatel nevyčerpanou část Služby vypovědět. V takovém případě náleží Poskytovateli storno poplatek ve výši 50 % z hodnoty nevyčerpané části Služby. Zbývající část nevyčerpané Ceny Poskytovatel Uživateli vrátí do 14 dnů od ukončení Smlouvy, není-li v písemné Smlouvě sjednáno jinak. Toto ustanovení se nepoužije na projektovou Cenu, platby za etapy, milníky nebo jiná plnění, jejichž Cena není sjednána jako předplacený časový rozsah.

XI. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A REKLAMACE

1. Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými a účinnými právními předpisy, zejména Občanským zákoníkem. Jedná-li se o Digitální obsah, webovou aplikaci nebo službu digitálního obsahu, použijí se také příslušná ustanovení Občanského zákoníku upravující digitální obsah a služby digitálního obsahu.
2. Práva z vadného plnění, tedy reklamaci, může Uživatel u Poskytovatele uplatnit výhradně emailem zaslaným na adresu ask@pepanmencl.cz. Reklamaci je Uživatel povinen zaslat z emailové adresy uvedené v Objednávce nebo Smlouvě, případně v reklamaci uvést údaje umožňující ověření jeho totožnosti a dohledání Smlouvy. V reklamaci je Uživatel povinen uvést alespoň své jméno a příjmení nebo název firmy, kontaktní email, označení reklamovaného Produktu nebo Služby, číslo Objednávky nebo faktury, je-li mu známo, popis vady, způsob, jakým se vada projevuje, a případné podklady potřebné k posouzení reklamace. Pokud reklamace neobsahuje údaje potřebné k jejímu posouzení, Poskytovatel vyzve Uživatele k jejich doplnění.
3. Reklamaci nelze uplatnit pouze z toho důvodu, že Produkt nebo Služba nesplnily subjektivní očekávání Uživatele. Rozhodující je, zda Produkt nebo Služba odpovídá popisu, rozsahu, obsahu, podobě a kvalitě uvedené na Webu, v Objednávce, ve Smlouvě nebo výslovně dohodnuté mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Za vadu se nepovažuje zejména to, že Uživatel od Produktu nebo Služby očekával jiný přínos, rozsah, hloubku, způsob využití nebo praktický dopad, než jaký odpovídá jejich popisu, povaze a sjednanému účelu.

VADY DIGITÁLNÍHO OBSAHU

4. Po zpřístupnění Produktu je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu zkontrolovat funkčnost a dostupnost Digitálního obsahu, webové aplikace, členské sekce, online klubu nebo jiného online rozhraní. Zjistí-li nedostatky nebo vady, je povinen o nich Poskytovatele bez zbytečného odkladu informovat za účelem provedení nápravy.
5. Uživatel bere na vědomí, že Digitální obsah, webová aplikace, členská sekce, online klub nebo jiné online rozhraní mohou být krátkodobě dočasně nedostupné, zejména z důvodu údržby, aktualizací, výpadků serveru, výpadků na straně dodavatelů Poskytovatele, výpadků internetového připojení nebo jiných technických okolností. Taková krátkodobá dočasná nedostupnost nezakládá sama o sobě právo Uživatele na odstoupení od Smlouvy, vrácení Ceny či její části ani na náhradu škody.
6. Poskytovatel odpovídá Uživateli za to, že Produkt při zpřístupnění odpovídá popisu, rozsahu, podobě a základním vlastnostem uvedeným na Webu, v Objednávce, ve Smlouvě nebo výslovně dohodnutým mezi Poskytovatelem a Uživatelem. U Produktů poskytovaných po určitou dobu odpovídá Poskytovatel za zachování sjednané základní funkčnosti po dobu trvání Smlouvy s výhradou krátkodobé dočasně nedostupnosti podle předchozího odstavce.
7. Týká-li se Smlouva Produktu s Digitálním obsahem, webové aplikace, online klubu nebo jiné služby digitálního obsahu, může Uživatel vytknout vadu, která se projeví nebo vyskytne za trvání Smlouvy. Uživatel je povinen vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistil nebo při obvyklé pozornosti zjistit mohl.
8. Má-li Produkt, Digitální obsah, webová aplikace, online klub nebo jiné online rozhraní vadu, může Uživatel požadovat její odstranění, ledaže je to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné s ohledem na povahu vady a povahu Produktu.
9. Poskytovatel odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí, a to způsobem odpovídajícím povaze Produktu, Digitálního obsahu, webové aplikace, online klubu nebo jiného online rozhraní a povaze vytčené vady. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli k odstranění vady potřebnou součinnost.
10. Uživatel může požadovat přiměřenou slevu z Ceny, pokud Poskytovatel vadu odmítne odstranit, neodstraní ji v přiměřené době, odstranění vady není možné nebo je vzhledem k povaze vady a povaze Produktu nepřiměřeně nákladné.
11. Uživatel může od Smlouvy odstoupit pouze tehdy, pokud vada představuje podstatné porušení Smlouvy. Uživatel nemůže od Smlouvy odstoupit, je-li vada nevýznamná nebo nebrání-li v podstatné míře užívání Produktu, Digitálního obsahu, webové aplikace, online klubu nebo jiného online rozhraní.
12. Práva z vadného plnění Uživateli nenáleží v případě vad, nedostatků nebo omezení funkčnosti způsobených nesprávným užíváním Produktu nebo Služby, nesprávným užíváním nebo uložením Digitálního obsahu, zásahem Uživatele nebo třetí osoby, nevyhovujícím digitálním prostředím Uživatele, neaktuálním softwarem, nedostatečným internetovým připojením, chybně nebo neúplně poskytnutými vstupními údaji, nedodržením pokynů Poskytovatele nebo neposkytnutím potřebné součinnosti ze strany Uživatele. Poskytovatel neodpovídá ani za nedostupnost nebo jiné vady Digitálního obsahu,

webové aplikace, online klubu, členské sekce nebo jiného online rozhraní způsobené okolnostmi na straně Uživatele nebo třetích osob, které Poskytovatel nemůže ovlivnit.

VADY SLUŽEB

13. Poskytovatel odpovídá za poskytnutí Služby v rozsahu, podobě a kvalitě sjednané s Uživatelem, uvedené na Webu, v Objednávce nebo ve Smlouvě, případně obvyklé pro daný druh Služby.
14. Vadu Služby je Uživatel povinen vytknout Poskytovateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 4 pracovních dnů od poskytnutí Služby. Jde-li o Službu, jejíž součástí je samostatný písemný nebo jiný výstup předaný Uživateli až po jejím poskytnutí, je Uživatel povinen vytknout vadu tohoto výstupu nejpozději do 4 pracovních dnů od jeho předání. To neplatí pro vadu, kterou nebylo možné při obvyklé pozornosti v této lhůtě zjistit; takovou vadu je Uživatel povinen vytknout bez zbytečného odkladu po jejím zjištění.
15. Je-li Služba poskytována po etapách nebo jsou-li její výstupy předávány postupně, posuzuje se případná vada každé předané etapy nebo výstupu samostatně. Lhůta pro vytknutí vady běží od okamžiku předání příslušné etapy nebo výstupu.
16. Za vadu Služby se nepovažuje skutečnost, že Uživatel po jejím poskytnutí změnil své zadání, očekávání, rozhodnutí nebo požaduje jiný rozsah či způsob řešení, než jaký byl sjednán.
17. Za vadu Služby se nepovažují nedostatky výstupu způsobené nesprávnými, neúplnými, neaktuálními nebo opožděně poskytnutými podklady či informacemi Uživatele, pokud jejich nesprávnost nemohl Poskytovatel při běžné odborné péči rozpoznat.
18. Má-li Služba vadu, může Uživatel požadovat její odstranění, je-li to vzhledem k povaze Služby možné a přiměřené. Není-li odstranění vady možné, odmítne-li Poskytovatel vadu odstranit nebo neodstraní-li ji v přiměřené době, může Uživatel požadovat přiměřenou slevu z Ceny. Od Smlouvy může Uživatel odstoupit pouze tehdy, pokud vada představuje podstatné porušení Smlouvy. Uživatel nemůže od Smlouvy odstoupit, je-li vada nevýznamná.

XII. VYŘÍZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Má-li Uživatel k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění, Produktu, Službě nebo činnosti Poskytovatele jakoukoli stížnost, výhradu, problém nebo nespokojenost, doporučuje Poskytovatel, aby se Uživatel nejprve obrátil přímo na Poskytovatele, a to telefonicky na číslo +420 724 559 555 nebo emailem na adrese ask@pepanmencl.cz. Poskytovatel bude usilovat o to, aby byla stížnost nebo jiná výhrada Uživatele vyřešena rychle, věcně, vstřícně a pokud možno smírnou cestou.
2. Poskytovatel stížnost, výhradu nebo jiný podnět Uživatele posoudí bez zbytečného odkladu a podle povahy věci navrhne Uživateli vhodný způsob řešení. Poskytovatel je oprávněn požádat Uživatele o součinnost a doplnění informací nebo podkladů potřebných k posouzení věci. Smluvní strany budou usilovat o to, aby případný spor vyřešily především dohodou.
3. Nepodaří-li se případný spor vyřešit přímo mezi Poskytovatelem a Uživatelem, mohou se smluvní strany dohodnout na využití mediace nebo jiného vhodného způsobu

mimosoudního řešení sporu. Týká-li se stížnost nebo podnět Uživatele zpracování osobních údajů, může se Uživatel obrátit také na Úřad pro ochranu osobních údajů.

XIII. UŽIVATELSKÝ OBSAH A OZNAMOVÁNÍ NEZÁKONNÉHO OBSAHU

1. Webové rozhraní může Uživateli umožnit vkládat vlastní obsah, zejména komentáře, dotazy, odpovědi, návrhy, hodnocení, zpětnou vazbu nebo jiné příspěvky viditelné Poskytovateli, ostatním Uživatelům nebo veřejnosti.
2. Uživatel odpovídá za obsah, který do Webového rozhraní vloží. Uživatel je povinen vkládat pouze takový obsah, který neporušuje právní předpisy, práva třetích osob, dobré mravy ani tyto obchodní podmínky.
3. Zakázáno je vkládat zejména obsah urážlivý, výhružný, nenávistný, diskriminační, klamavý, nepravdivý, pornografický, násilný, obtěžující, šikanózní, reklamní nebo spamový, obsah porušující autorská práva, práva na ochranu osobnosti, práva na ochranu osobních údajů nebo jiná práva třetích osob, obsah poškozující dobré jméno Poskytovatele nebo třetích osob, obsah nabádající k protiprávnímu jednání nebo obsah nesouvisející s účelem dané části Webového rozhraní.
4. Poskytovatel je oprávněn obsah vložený Uživatелеm bez předchozího upozornění odstranit, znepřístupnit nebo omezit jeho zobrazení, pokud má za to, že je nezákonný, nevhodný, neslučitelný s těmito obchodními podmínkami nebo v rozporu s účelem dané části Webového rozhraní.
5. Poruší-li Uživatel pravidla podle tohoto článku opakovaně nebo závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn Uživateli dočasně nebo trvale omezit možnost vkládat obsah, znepřístupnit jeho uživatelský účet, zrušit jeho přístup do příslušné části Webového rozhraní nebo odstoupit od Smlouvy, je-li to vzhledem k povaze porušení přiměřené.
6. Má-li kdokoli za to, že se ve Webovém rozhraní nachází nezákonný obsah nebo obsah v rozporu s těmito obchodními podmínkami, může tuto skutečnost oznámit Poskytovateli emailem na emailovou adresu uvedenou výše v těchto obchodních podmínkách. Oznámení by mělo obsahovat označení konkrétního obsahu, místo, kde je obsah umístěn, důvod oznámení a kontaktní údaje oznamovatele.
7. Poskytovatel oznámení posoudí bez zbytečného odkladu. Je-li oznámení důvodné, přijme přiměřené opatření, zejména obsah odstraní, znepřístupní nebo omezí jeho zobrazení.
8. Poskytovatel není povinen obsah vložený Uživatелеm předem kontrolovat ani běžný nevhodný nebo závadný obsah oznamovat orgánům veřejné moci. Tím není dotčena povinnost nebo oprávnění Poskytovatele oznámit příslušným orgánům obsah nebo jednání, u kterého to vyžadují právní předpisy, zejména jde-li o důvodné podezření na závažné protiprávní jednání.

XIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Není-li u konkrétního Produktu nebo Služby, v Objednávce nebo písemné Smlouvě uvedeno jinak, trvá Smlouva do splnění práv a povinností, které z ní vyplývají. Smlouva může být podle povahy plnění uzavřena jednorázově, na dobu určitou, na dobu neurčitou, na dobu

potřebnou k dokončení sjednaného projektu nebo jeho etap, případně jako opakované či dlouhodobé plnění.

2. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem, není-li mezi Poskytovatelem a Uživatelem výslovně dohodnuto jinak.
3. Veškerá oznámení, sdělení a další písemnosti mezi Poskytovatelem a Uživatelem se doručují Poskytovateli na emailovou nebo poštovní adresu uvedenou výše v těchto obchodních podmínkách a Uživateli na emailovou nebo poštovní adresu uvedenou v Objednávce, Smlouvě nebo jinak prokazatelně sdělenou. Písemnosti zasílané emailem se považují za doručené okamžikem jejich odeslání, pokud se odesílateli nevrátí zpráva o jejich nedoručení. Písemnosti zasílané prostřednictvím poštovních služeb se považují za doručené třetím pracovním dnem po jejich odeslání na poslední známou poštovní adresu druhé smluvní strany, a to i v případě, že si adresát zásilku nepřevzme. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu o změně svých kontaktních údajů.
4. Poskytovatel při poskytování Produktů a Služeb postupuje poctivě, s odbornou péčí, srozumitelně a s respektem k oprávněným zájmům Uživatele. Poskytovatel dbá na ochranu neveřejných informací, které mu Uživatel v souvislosti se Smlouvou sdělí, nezneužívá je ve svůj prospěch ani ve prospěch třetích osob a při poskytování doporučení rozlišuje mezi svou zkušeností, odborným názorem, odhadem a závazným odborným stanoviskem.
5. Pravidla ochrany a zpracování osobních údajů jsou obsažena v samostatném dokumentu zveřejněném na Webu a mohou být podle povahy Smlouvy rovněž její přílohou.
6. Žádná smluvní strana neodpovídá za prodlení nebo nemožnost plnění způsobené mimořádnou, nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na její vůli, kterou nemohla rozumně předvídat ani odvrátit, včetně závažného výpadku na straně klíčových dodavatelů nebo technické infrastruktury. Dotčená smluvní strana je povinna druhou stranu o takové překážce bez zbytečného odkladu informovat. Termíny dotčené vyšší mocí se přiměřeně posouvají o dobu, po kterou překážka trvá, a o dobu nezbytnou k obnovení plnění. Za vyšší moc se nepovažuje běžná pracovní vytíženost, nedostatek času, opomenutí, nedostatečná organizace práce, nedostatek finančních prostředků ani jiná okolnost, kterou mohla dotčená smluvní strana rozumně ovlivnit. Trvá-li překážka déle než 10 dnů a podstatně brání pokračování plnění, je každá smluvní strana oprávněna Smlouvu ukončit, není-li v písemné Smlouvě sjednáno jinak.
7. Od těchto obchodních podmínek se lze odchýlit individuálním písemným ujednáním smluvních stran. V případě rozporu má takové individuální písemné ujednání přednost.
8. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatným či neúčinným, namísto neplatného nebo neúčinného ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatnost či neúčinnost jednotlivého ustanovení nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení obchodních podmínek.
9. Tyto obchodní podmínky je Poskytovatel oprávněn jednostranně měnit. Pro jednorázové Produkty a Služby platí vždy znění obchodních podmínek účinné k datu uzavření Smlouvy.

U Produktů a Služeb poskytovaných po delší dobu, zejména u členství, webové aplikace, předplatného nebo jiné dlouhodobé či opakované spolupráce, může Poskytovatel obchodní podmínky změnit i v průběhu trvání Smlouvy, a to s účinností do budoucna. O podstatné změně obchodních podmínek Poskytovatel Uživatelé informuje vhodným způsobem, zejména emailem nebo oznámením ve Webovém rozhraní. Nesouhlasí-li Uživatel s podstatnou změnou, může ukončit využívání příslušného Produktu nebo Služby způsobem stanoveným pro danou Smlouvu. Aktuální znění obchodních podmínek je zveřejněno na Webu.

10. Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 1. 10. 2026.