

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Milí návštěvníci webových stránek www.sshantiheal.cz , milí klienti,

děkujeme vám za zájem o naše služby a za váš čas, který věnujete čtení těchto všeobecných obchodních podmínek. Naším cílem je pomáhat vám nalézt taková řešení, abyste žili život takový, jaký chcete, snažíme se posouvat nejen vás ale i sebe v myšlení i jednání. Nechceme vás zatěžovat nadměrnou administrativou, smlouvami a citací právních předpisů. Současně si ovšem přejeme, abyste přesně věděli, jak naše spolupráce bude probíhat, jaká jsou vaše i naše práva a povinnosti a abyste obdrželi ještě před vaším rozhodnutím pro spolupráci s námi veškeré potřebné informace (nejen) z pohledu platných právních předpisů. A právě proto jsou tu tyto všeobecné obchodní podmínky, o kterých dále budeme v textu psát jako o „VOP“.

PROČ JE DOBRÉ SI PŘEČÍST TYTO VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY?

- Dozvíte se, co můžete v průběhu naší spolupráce očekávat a jakými pravidly se řídíme.
- Získáte přehled o svých právech. Jako klient máte řadu práv, ale pro naplnění vašich očekávání vás požádáme i o dodržení některých povinností, protože bez vaší součinnosti se v některých případech neobejdeme.
- Před vlastní objednávkou našich služeb a produktů zaškrtnáte políčko „souhlasím se všeobecnými obchodními podmínkami“. Stejně tak na VOP odkazují samostatně uzavírané smlouvy. Pokud si VOP přečtete, bude váš souhlas opravdu souhlasem.

KDY SE TYTO VOP POUŽIJÍ A JAKÝ MAJÍ VZTAH K UZAVŘENÉ SMLOUVĚ?

Tyto VOP se použijí v případech, kdy si přes webové rozhraní www.sshantiheal.cz objednáte konzultaci nebo školení. VOP upravují i prodej a podmínky pro uplatnění našich dárkových poukazů.

V případě, že si objednáte konzultaci nebo školení, dochází následně k uzavření Smlouvy o poskytování služeb. V případě nákupu dárkového poukazu je uzavírána Kupní smlouva. Je-li dále v textu uvedeno pouze „Smlouva“, týká se daný text obou typů smluv. Samotný proces objednávky a uzavření Smlouvy je popsán níže. VOP jsou dokumentem, který tvoří nedílnou součást uzavřené Smlouvy. Pokud by ve Smlouvě byla ujednání, která se liší od textu VOP, mají ujednání ve Smlouvě přednost.

ZÁKLADNÍ ÚDAJE O NÁS

Jsme jak provozovatelem webových stránek www.sshantiheal.cz, kde provozujeme e-shop (na něj se vztahují samostatné obchodní podmínky), tak poskytovatelem služeb – konzultací a školení pro jednotlivce i firmy. V dalším textu nás naleznete pod označením „Poskytovatel“.

Naše obchodní firma:	Sshanti Heal s.r.o.
IČ:	05449758
DIČ:	CZ05449758
Sídlo:	Ke Tvrzi 1066, Pardubice, PSČ 530 03
Kancelář a adresa pro doručování:	Masarykovo nám. 1544, PSČ 530 02
Obchodní rejstřík:	jsme zapsaní u Krajského soudu v Hradci Králové, odd. C, vl. 37845
Telefon:	+420 776 227 736
Mail:	info@sshantiheal.cz

Na uvedeném telefonu a mailu jsme vám k dispozici jak pro běžnou komunikaci, tak pro případné vyřizování podnětů a reklamací. Jsou to základní kontaktní údaje, odkud zařídíme splnění Vašich přání a požadavků. Podnikáme na základě živnostenského oprávnění.

JAKÝMI PRÁVNÍMI PŘEDPISY SE SMLUVNÍ VZTAH A NAŠE ČINNOST ŘÍDÍ ?

Základní právní předpis pro Smlouvu je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen „NOZ“) a v případech, kdy je Klientem spotřebitel, je to i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

KDO JE KLIENT?

Klient je ten, kdo s námi prostřednictvím webového rozhraní www.sshantiheal.cz uzavře Smlouvu o poskytování služeb (konzultace nebo školení) nebo kdo s námi prostřednictvím téhož webového rozhraní uzavře Kupní smlouvu, kterou koupí dárkový poukaz. Klientem může být podnikatel (podnikající fyzická osoba často také uváděná jako OSVČ nebo právnická osoba, např. s.r.o. nebo akciová společnost) nebo spotřebitel.

KDO JE SPOTŘEBITEL?

Spotřebitelem se podle zákona rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání. Pokud jste fyzická osoba a do objednávky uvedete IČO, budeme mít zato, že kupní smlouvu nebo smlouvu o poskytování právních služeb uzavíráte jako podnikatel, a ne jako spotřebitel.

JAKÉ SMLOUVY UZAVÍRÁME?

Na prodej dárkových poukazů je uzavírána Kupní smlouva. Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy o poskytování služeb. V obou případech je proces uzavírání Smlouvy prostřednictvím webového rozhraní podrobně popsán v těchto VOP. Smlouva je uzavírána v českém jazyce, archivovaná v elektronické podobě a není přístupná. Smlouva je tvořena vaší objednávkou (vyplněným formulářem na webovém rozhraní), jejím potvrzením z naší strany a těmito VOP.

CO JE SPOTŘEBITELSKÁ SMLOUVA?

Spotřebitelská smlouva je Kupní smlouva nebo Smlouva o poskytování služeb, ve kterých jako Klient vystupuje spotřebitel. Spotřebitel má v mnoha případech výhodnější postavení než ostatní kupující a příjemci služeb. Pokud se některé právo týká pouze Spotřebitele, je to ve VOP výslovně uvedeno (tj. místo „Klient“ je uvedeno „Spotřebitel“).

CO JE SMLOUVA UZAVŘENÁ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM?

Jedná se o smlouvu, která je uzavřena prostřednictvím PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU, tj. je uzavřena, aniž bychom se museli osobně potkat, neboť k uzavření smlouvy využíváme webové rozhraní. Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení a telefonní hovory) si jako Klient hradíte sami a neliší se od běžné sazby účtované vaším operátorem, resp. poskytovatelem internetového připojení. Učiněním objednávky (či provedením registrace na webovém rozhraní) výslovně souhlasíte s použitím prostředků komunikace na dálku.

JAK NA OBJEDNÁVKU A UZAVŘENÍ SMLOUVY?

POPIS SLUŽEB

Na webu je uveden seznam nabízených školení s podrobným popisem jejich obsahu a dalších informací, zejména, komu je školení určeno, jak probíhá, místo a termín konání školení, informace o lektorovi. V případě firemních školení je obsah a konání školení možno domluvit individuálně. Na webu rovněž

naleznete podrobné informace o poskytovaných konzultacích, včetně možných míst konání a rozsahu konzultace. V případě jakýchkoli dotazů k produktům jsme vám k dispozici na kontaktech shora uvedených a rádi vám vaše dotazy obratem zodpovíme a pomůžeme vám nalézt to nejvhodnější řešení přesně na míru vašim potřebám. V případě, že si vyberete individuální řešení vyžadující úpravy z naší strany, bude smlouva následně uzavírána prostřednictvím e-mailové komunikace, nebude-li výslovně dohodnuto jinak.

OBJEDNÁNÍ SLUŽEB

Konkrétní školení, včetně místa a data konání vyberete na webovém rozhraní, kde zvolíte název školení a termín, vyplníte ostatní pole a kliknete na tlačítko „Odeslat“. Odesláním objednávky souhlasíte s těmito obchodními podmínkami. Přes webové rozhraní lze školení vybrat maximálně 72 hodin před jeho konáním, kdy dochází k uzavěře přihlášek a poté je možné objednat školení (je-li ještě volná kapacita) pouze na mail info@sshantiheal.cz.

Konzultaci objednáte přímo přes webové rozhraní, při objednávce zvolíte název konzultace. Před odesláním objednávky vám je umožněno zkontrolovat a měnit údaje vložené do objednávkového formuláře a případně ještě opravit vzniklé chyby a nesrovnalosti. Objednávku odešlete kliknutím na tlačítko „Odeslat“. Odesláním objednávky souhlasíte s těmito obchodními podmínkami.

O obdržení objednávky služeb vás budeme informovat e-mailem zaslaným na vaši elektronickou adresu, kterou jste zadali při objednávce. Do okamžiku, než je vám doručeno potvrzení o přijetí vaší objednávky, je možné telefonicky nebo mailem (na adresu uvedenou v úvodu VOP) objednávku zrušit. V případě pochybností vás můžeme kontaktovat za účelem ověření pravosti objednávky a nepodaří-li se pravost objednávky ověřit, má se zato, že objednávka vůbec nebyla podána a takovou objednávkou se nadále nezabýváme.

Doručením potvrzení o přijetí objednávky na vaši elektronickou adresu uvedenou v objednávce je Smlouva o poskytnutí služeb objednaných přes webové rozhraní uzavřena. Jakékoli změny uzavřené Smlouvy (včetně zrušení objednávky) jsou poté možné jen na základě dohody s námi. V mailu potvrzujícím přijetí objednávky školení obdržíte organizační informace.

Po potvrzení objednávky vám zašleme na váš mail fakturu spolu s pokyny k úhradě sjednané ceny školení či konzultace.

Objednávat lze nepřetržitě, 24 hodin denně. Neodpovídáme však za dočasnou nedostupnost webových stránek v případě nefunkčnosti či pomalé rychlosti vašeho internetového připojení. Může se stát, že je obsah krátkodobě dočasně nedostupný v případě údržby dat nebo výpadků serveru. Webové stránky mohou být aktualizovány bez předchozího upozornění. Obsah stránek podléhá ochraně autorským právem.

JAK JE TO S CENAMI A JAK SE PLATÍ?

CENA SLUŽEB

U jednotlivých služeb je na webovém rozhraní uvedena i jejich cena. Ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a veškerých případných dalších daní, cel a poplatků. Ceny jsou platné po celou dobu, kdy jsou na webovém rozhraní uvedeny. Kalkulovaná cena uvedená v souhrnu objednávky (tj. předtím, než kliknete na tlačítko „Objednat“) je již konečnou cenou. Cena dárkového poukazu je ve výši zvolené Klientem a stejně jako u služeb se jedná o cenu včetně daně z přidané hodnoty a cenu konečnou.

Sjednanou cenou je cena uvedená u služby v okamžiku odeslání Vaší objednávky (uvedená v odeslaném objednávkovém formuláři). Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny na webovém rozhraní (tím je myšlen především překlep, chyba při zadávání cen) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání Smlouvy, pak nejsme povinni vám za takovou zjevně chybnou cenu službu dodat, a to ani v případě, že došlo k automatickému potvrzení o přijetí objednávky.

V případě, že by již došlo z vaší strany i k úhradě této zjevně chybné ceny, jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit. Dojde-li ke změně ceny v době mezi odesláním vaší objednávky a jejím potvrzením z naší strany, platí cena platná v okamžiku odeslání objednávky, nedojde-li mezi námi k jiné výslovné dohodě.

Není-li mezi námi výslovně ujednáno jinak, jsme povinni vám dárkový poukaz dodat či službu poskytnout až po úplném zaplacení sjednané kupní ceny. V případě školení si termín na školení můžete zarezervovat pouze po úplné úhradě ceny, která současně musí být připsána na náš bankovní účet minimálně jeden den před začátkem školení. Platba v kratší lhůtě je možná pouze po dohodě s námi, v hotovosti před konáním školení.

ZPŮSOB PLATBY

Kupní cenu je možné uhradit následujícími způsoby:

- bezhotovostně bankovním převodem na náš bankovní účet č. 2701078539/2010 vedený u Fio banka, a.s.; pokyny k platbě obdržíte v e-mailu potvrzujícím přijetí objednávky. Při platbě, prosím, nezapomeňte uvést příslušný variabilní symbol, aby mohla být platba rychle spárována a produkt co nejdříve dodán.

Kupní cena se hradí v korunách českých.

SPLATNOST KUPNÍ CENY

V případě bezhotovostního převodu je kupní cena splatná do 10 pracovních dnů od potvrzení přijetí objednávky. V případě školení je ovšem nutné uhradit platbu tak, aby byla nejpozději den před konáním školení připsána na náš bankovní účet. Datum splatnosti je uvedené na faktuře. Kupní cena je zaplacená v okamžiku, kdy je příslušná částka připsána na náš bankovní účet. Služby není možné hradit formou splátkového kalendáře.

JAKÉ JSOU DODACÍ A STORNO PODMÍNKY PRO ŠKOLENÍ ?

Jak bylo uvedeno již v části o objednávání, objednávky školení jsou zařazovány postupně podle došlého pořadí až do vyčerpání stanovené kapacity a potvrzení vaší objednávky je vám zasláno e-mailem spolu s organizačními pokyny. Školení se uskuteční pouze v případě, že si školení objedná a uhradí minimální počet zájemců stanovený Poskytovatelem. Vyhraujeme si právo změny lektora, data konání, úpravy programu či zrušení školení při nízkém zájmu či zásahu vyšší moci. V takovém případě všechny přihlášené účastníky včas informujeme.

V případě, že by školení bylo dle přechozího odstavce zrušeno a vy jste již cenu hradili, obdržíte do 14 dnů ode dne, kdy bude rozhodnuto o zrušení školení, zpět celou zaplacenou částku, pokud se výslovně nedohodneme na použití platby na náhradní školení dle vašeho výběru či na jiném řešení. Nebude-li dohodnuto jinak, bude vám platba vrácena stejným způsobem jako byla přijata.

V případě, že se nebudete moci školení z vážných důvodů zúčastnit, je možné, aby se místo vás účastnila jiná osoba, po předchozím jmenném nahlášení.

V případě že jste již uhradili cenu školení a zrušíte účast na školení nejpozději 6 pracovních dní před konáním školení vám bude vrácena celá cena školení, v případě zrušení účasti v době kratší než 6 pracovních dní, ale aspoň 72 hodin před konáním školení bude vráceno 50 % ceny. V případě zrušení účasti méně než 72 hodin předem je platba nevratná.

SOUHLAS S POŘIZOVÁNÍM A UŽITÍM FOTOGRAFIÍ A VIDEOZÁZNAMŮ

Přihlášením na školení odesláním objednávky nebo e-mailem či telefonicky a zaplacením sjednané ceny školení dáváte souhlas s tím, aby v průběhu školení byly pořizovány fotografie a videozáznamy i vaší osoby jako účastníka školení a aby byly užity k dokumentaci školení na internetových stránkách a v našich propagačních materiálech. Tento souhlas jste oprávněni kdykoli později odvolat prostřednictvím mailové zprávy zaslané na naši mailovou adresu či dopisem zaslaným na doručovací adresu uvedenou výše v Základních údajích o nás. U fotografií a záznamů nebudou uvedeny žádné vaše další osobní údaje, pokud se na tom výslovně nedohodneme.

DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ K ÚČASTI NA ŠKOLENÍCH

Některá školení, zejména ta, která probíhají ve volné přírodě, mohou zahrnovat aktivity vyžadující fyzické nasazení, odpovídající zdravotní stav nebo s sebou mohou nést nebezpečí zranění během akce či vyžadovat zvýšenou opatrnost tak, aby nedošlo k ohrožení ostatních účastníků, třetích osob či věcí. V těchto případech budete na tuto skutečnost upozorněni přímo v popisu školení tak, abyste mohli svoji účast pečlivě zvážit a posoudit, zda u vás není dána okolnost, která by účast vylučovala či zvyšovala riziko. Před zahájením školení pak budete řádně poučeni o možných rizicích a budete

seznámeni s pokyny, které je nezbytné dodržovat pro úspěšný a bezproblémový průběh školení, a to včetně doporučení vhodného oblečení a obuvi, bude-li to nutné. Poté budete požádáni o podpis prohlášení o seznámení s těmito skutečnostmi a současně svým podpisem potvrdíte svoji způsobilost se školení zúčastnit a rovněž se i během akce zdržet požívání jakýchkoli látek ovlivňujících pozornost, koncentraci nebo vědomí, jako jsou zejména některé léky, alkohol a drogy.

Školení slouží ke vzdělávacím a informačním účelům a jsou vytvořena s využitím našich znalostí a zkušeností a znalostí a zkušeností našich lektorů. Jedná se o návody a doporučení a záleží na vašich schopnostech a dalších okolnostech, jaké výsledky s jejich pomocí dosáhnete. Neodpovídáme za váš případný neúspěch v aplikaci postupů, rad a doporučení uvedených v rámci školení, byť se vám snažíme předat ty nejučinnější informace a postupy.

JAKÉ JSOU DODACÍ A STORNO PODMÍNKY PRO KONZULTACE ?

Při poskytování konzultací se řídíme platnými právními předpisy a poskytujeme je s maximální pečlivostí a s využitím nejnovějších poznatků, naší odbornosti a s ohledem na veškeré údaje vámi sdělené, jež mají význam pro řádné poskytování a průběh konzultace. Akceptací těchto VOP se zavazujete sdělit nám veškeré údaje, jež mají význam pro řádné poskytnutí konzultace, tyto údaje poskytnout pravdivé, úplné a nezkreslené a neprodleně nám kdykoli po dobu trvání smlouvy sdělit, že došlo ke změnám těchto údajů a sdělit nové údaje, je-li to k řádnému poskytnutí konzultace potřebné. Veškeré údaje sdělené při poskytování konzultace nebo v souvislosti s ním jsou považované za důvěrné a jak vy, tak my se zavazujeme o nich zachovávat mlčenlivost a bez výslovného souhlasu druhé smluvní strany je nesdělovat třetím osobám. Je-li to s ohledem na charakter poskytované konzultace vhodné nebo stanovené zákonem, jsme oprávněni od vás požadovat poskytnutí potřebných údajů v písemné formě opatřené vaším podpisem. Poskytnutí konzultace není zdravotní službou a ani nenahrazuje případnou návštěvu lékaře či péči o zdraví ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

Po uhrazení ceny konzultace vás budeme kontaktovat mailem či telefonicky za účelem rezervace konkrétního termínu konzultace. Termín uskutečnění konzultace musí proběhnout do 3 měsíců od jejího objednání. Jsme povinni vám navrhnout minimálně 3 možné termíny konání konzultace, každý v jiný den, dle informací o konzultacích uvedených na webovém rozhraní. V případě, že si sám Klient žádný z termínů nevybere a závazně nezarezuje, jsme oprávněni termín stanovit, nedojde-li k jiné výslovné dohodě. Navržené termíny budou odpovídat termínům uvedeným v detailu konzultace na webovém rozhraní, nebude-li výslovně dohodnuto jinak. Klient je oprávněn zrušit závazně rezervovaný termín, nejméně však 48 hodin před plánovaným začátkem konzultace a jako Poskytovatel pak navrhneme náhradní termín postupem uvedeným výše. Náhradní termín již nelze zrušit a pokud se Klient konzultace nezúčastní ani v náhradním termínu, nemá nárok na vrácení uhrazené ceny konzultace. Vyhraujeme si právo změny konzultanta či data konání, přičemž v takovém případě bude Klient bezodkladně o změně informován a nový termín bude sjednán způsobem uvedeným výše. V případě, kdy z naší strany bude navrhováno uskutečnit konzultaci jiným konzultantem, než bylo původně dohodnuto, máte právo os Smlouvy odstoupit místo sjednání náhradního termínu.

V případě, že se bez závažného důvodu a omluvy nedostavíte na sjednaný termín konzultace nebo opakovaně neposkytnete potřebnou součinnost, jsme oprávněni od smlouvy odstoupit s tím, že Klientovi nevzniká nárok na vrácení zaplacené úhrady. Dále pro odstoupení platí ustanovení následujícího článku těchto VOP.

JAK JE TO S Odstoupením od Smlouvy?

Je-li předmětem smlouvy dodání služby (konzultace, školení), pak jako Klient odesláním objednávky a zaškrtnutím souhlasu s těmito VOP udělujete výslovný souhlas, aby vám byla služba poskytnuta před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy. Vezměte prosím na vědomí, že v tomto případě nemáte právo na odstoupení od Smlouvy (§ 1837 písm. a) NOZ).

Odstoupit od Smlouvy nelze ani v případě, že jde o smlouvu o využití volného času, pokud je Poskytovatelem toto plnění poskytováno v určeném termínu (§ 1837 písm. j) NOZ). Za smlouvu o využití volného času je považována i Smlouva o poskytnutí služeb – školení, pokud splňuje podmínku využití volného času Klienta i poskytnutí v termínu předem určeném (a právě proto jsou výše řešeny podmínky storna účasti).

Nejde-li o případ dle předchozích dvou odstavců nebo jiný případ, kdy od Smlouvy nelze odstoupit, máte, jste-li spotřebitel, právo v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 NOZ od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy o poskytování služeb nebo od doručení dárkového poukazu v případě Kupní smlouvy. V této 14denní lhůtě musí být odstoupení od Smlouvy odesláno mailem na info@sshantiheal.cz nebo odesláno poštou na naši adresu uvedenou v části Základní údaje o nás v těchto VOP, případně na tuto adresu doručeno osobně či prostřednictvím jiné osoby.

Odstoupit lze i vyplněním formuláře, který naleznete [zde](#). V případě použití vzorového formuláře vám bez zbytečného odkladu potvrdíme jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat.

Jako Klient můžete od smlouvy odstoupit i v dalších případech stanovených zákonem nebo Smlouvou a VOP, zejména v případě vadného plnění (to upravuje další část VOP).

Jako Poskytovatel jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit v případě vašeho prodlení s platbou sjednané ceny, pokud je delší než 10 dní po splatnosti a v případě podstatného porušení vašich povinností ze Smlouvy, zejména v případě, kdy by došlo k neoprávněným zásahům do webového rozhraní, porušení

autorských práv, neoprávněnému předání přístupových údajů k uživatelskému účtu třetí osobě nebo porušení podmínek nutných pro účast na školení či nezbytných pro řádné poskytnutí konzultace a v dalších případech stanovených zákonem.

Je-li Vám společně se službou poskytnut dárek, je darovací smlouva mezi námi uzavřená s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od Smlouvy z vaší strany bez uvedení důvodů, pozbývá darovací smlouva účinnost a jste povinni nám poskytnutý dárek nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy vrátit.

VAŠE PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A REKLAMAČNÍ ŘÁD

Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925 NOZ., v případě Kupní smlouvy na dárkový poukaz i ustanoveními § 2099 až 2112 a § 2165 až 2174 NOZ. Práva ze záruky se řídí zejména ustanoveními § 2113 až 2117 a § 2161 až 2164 NOZ.

Jako Poskytovatel vám odpovídáme, že poskytnutý dárkový poukaz nebo služba nemá vady. Vadu u nás uplatněte bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději však lze uplatnit do 6 měsíců od poskytnutí služby. U dárkového poukazu činí záruční doba 24 měsíců, pokud je však doba platnosti poukazu kratší, uplatní se tato kratší lhůta.

V případě výskytu vady, kterou nelze odstranit nebo v případě opakovaného výskytu vady po opravě (zejména poskytnutím opravné služby nebo zasláním opraveného dárkového poukazu) nebo výskytu většího počtu vad máte právo od smlouvy odstoupit. V případě odstranitelné vady můžete požadovat odstranění vady nebo přiměřenou slevu z ceny. V případě, že neodstoupíte od smlouvy nebo neuplatníte právo na poskytnutí opravné služby, můžete požadovat přiměřenou slevu. Přiměřenou slevu můžete žádat i v případě, že bychom nebyli schopni vám opravnou službu bez vad dodat, stejně tak i v případě, že bychom nezjednali nápravu v přiměřené době nebo že by vám zjednání nápravy působilo značné obtíže.

Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud byste vadu sami způsobili.

Pokud vám nebyl dárkový poukaz dodán v dodací lhůtě, prosíme, zkontrolujte nejprve složky „hromadná pošta“ nebo „spam“. Pokud ani tam poukaz nenaleznete, uplatněte reklamaci dle následujícího odstavce.

Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu po zjištění vad. Reklamaci můžete uplatnit mailem na naši elektronickou adresu info@sshantiheal.cz, nebo zaslat písemně na naši adresu uvedenou v části Základní údaje o nás, případně uplatnit osobně. Uvítáme, pokud k reklamaci přiložíte i fakturu či jiný doklad o koupi, popis reklamované závady a návrh řešení reklamace. Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, pokud se výslovně nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vám poskytneme písemné potvrzení.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Máte-li k uzavřené smlouvě, jejímu plnění či naší činnosti nějakou stížnost, kontaktujte nás prosím na adrese uvedené v části Základní údaje o nás nebo na elektronické adrese info@sshantiheal.cz.

Podnikáme na základě živnostenského oprávnění, kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad, dohled nad dodržováním předpisů o ochraně spotřebitelů provádí Česká obchodní inspekce. Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů dozoruje Úřad pro ochranu osobních údajů. I na tyto orgány se můžete obrátit se svými stížnostmi.

Pokud mezi námi jako Poskytovatelem a naším Klientem, který je spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Uvádíme, že nejsme vázáni žádnými kodexy chování (§ 1826 odst. 1 písm. e) NOZ).

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Ochrana osobních údajů klienta, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Uživatel souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo. (dále společně vše jen jako „osobní údaje“). Klient souhlasí se zpracováním osobních údajů společností Sshanti heal pro administrativní účely, ale také pro účely zasílání noviněk a obchodních sdělení uživateli. Z e-mailového odběru noviněk a obchodních sdělení se může klient kdykoliv odhlásit v jakémkoliv takto zaslaném e-mailu kliknutím na „odhlásit z odběru“.

Klient bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě. Zpracováním osobních údajů uživatele může společnost Sshanti heal pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Kromě osob dodávajících službu nebudou osobní údaje společnosti Sshanti heal bez předchozího souhlasu uživatele předávány třetím osobám. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem. Klient potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.

V případě, že by se klient domníval, že společnost Sshanti heal nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života uživatele nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:

- požádat společnost Sshanti heal nebo zpracovatele o vysvětlení,
- požadovat, aby společnost Sshanti heal nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.

Požádá-li klient o informaci ke zpracování svých osobních údajů, je mu společnost Sshanti heal povinna tuto informaci předat. Společnost Sshanti heal má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

ZÁVĚREM

Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Poskytovatele a Klienta ze Smlouvy vyplývajících.

Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem, který naleznete [zde](#).

Vezměte, prosím na vědomí, že jsme oprávněni tyto VOP jednostranně měnit, pro Klienta však vždy platí text obchodních podmínek účinný v okamžiku odeslání objednávky. Tento text ve formátu PDF obdržíte v mailu potvrzujícím objednávku.

Tyto VOP jsou účinné od 1.10.2017.