

# Poučení o právech Spotřebitele

„**Osoba poskytující plnění**“ = osoba, která dodala zboží nebo službu, vždy podle toho, od koho ji Zákazník zakoupil, jedná se o následující společnosti: **Accanto s.r.o.**, IČO: 08685193, Družstevní 1195/13, 621 00 Brno - Řečkovice, **Amora s.r.o.**, IČO: 26306719, Letovická 1421/22, 621 00 Brno- Řečkovice a **Nascita s.r.o.**, IČO 19491433, Družstevní 1195/13, 621 00 Brno - Řečkovice

„**Zákazník**“ = jakákoli osoba, která si objednala zboží od jedné z Osob poskytující plnění.

„**Lektor**“ = osoba, která vede výuku nebo vzdělávací kurz – ať už formou živé přednášky, videolekce nebo individuální konzultace.

## ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Pokud byla Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé pro podnikání Osoby poskytující plnění nebo byla uzavřena distančním způsobem, je Zákazník oprávněn od uzavřené Smlouvy odstoupit dle § 1829 občanského zákoníku, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, respektive započeti s plněním podle smlouvy, a to bez udání důvodu.

2. Lhůta 14 dnů pro odstoupení od smlouvy se počítá:

a) ode dne převzetí zboží, b) ode dne převzetí poslední dodávky zboží, je-li předmětem smlouvy dodání několika druhů zboží nebo několika částí zboží, c) ode dne převzetí první dodávky zboží, je-li předmětem smlouvy pravidelná opakovaná dodávka zboží, d) ode dne zaplacení ceny, je-li předmětem smlouvy poskytnutí služby.

3. Spotřebitel bere na vědomí, že ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží nelze odstoupit od smlouvy, jejíž předmětem je: a) poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty; v případě plnění za úplatu, pouze pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy poučil spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy, b) dodávka zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám, c) dodávka zboží, které podléhá rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, jakož i zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíseno s jiným zbožím, d) dodávka zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej spotřebitel porušil, e) dodávka zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu, pokud jej spotřebitel porušil, f) dodávka digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a Osoba poskytující plnění před uzavřením smlouvy sdělila Zákazníkovi, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy, a Osoba poskytující plnění mu o tom poskytla potvrzení a g) v dalších případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku.

4. Osoba poskytující plnění je oprávněna odstoupit od smlouvy, neobjedná-li si službu minimální počet Zákazníků, který stanoví Osoba poskytující plnění, nebo v případě zásahu vyšší moci. Osoba poskytující plnění o tom bezodkladně informuje Zákazníky prostřednictvím e-mailové adresy uvedené v objednávce a není-li výslovně ujednáno poskytnutí jiné služby či jiné řešení, vrátí všechny peněží prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal.

5. Osoba poskytující plnění je po odstoupení od smlouvy povinna bezodkladně vrátit zboží prodávajícímu, a to do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Náklady spojené s vrácením zboží nese Zákazník.

6. Osoba poskytující plnění je po odstoupení od smlouvy povinna bezodkladně vrátit Zákazníkovi všechny peněží prostředky přijaté od Zákazníka, včetně nákladů na dodání, a to do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.

7. Osoba poskytující plnění není povinna vrátit přijaté peněžní prostředky Zákazníkovi dříve, než mu Zákazník zboží vrátí nebo prokáže, že zboží Osobě poskytující plnění odeslal.

8. Osoba poskytující plnění je oprávněna odstoupit od smlouvy z důvodu vyprodání zásob, nedostupnosti zboží, nebo pokud výrobce, dovozce nebo dodavatel zboží přerušil výrobu nebo dovoz zboží nebo z důvodu naplnění stanovené kapacity pro poskytnutí služby. Osoba poskytující plnění bezodkladně informuje Zákazníka prostřednictvím e-mailové adresy uvedené v objednávce a vrátí ve lhůtě 14 dnů od oznámení o odstoupení od smlouvy všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijala, a to stejným způsobem.

9. Je-li ke zboží poskytován i jakýkoli dárek, je darovací smlouva k tomuto daru uzavřena s podmínkou, že dojde-li k odstoupení od smlouvy, je Zákazník povinen spolu s vrácením zboží vrátit i poskytnutý dárek.

10. Zákazník, který je Spotřebitelem, má právo odstoupit ve lhůtě 90 dní, pokud byl ze strany Osoby poskytující plnění vystaven tzv. nekalým obchodním praktikám. Zákazník spotřebitel, jehož právo bylo nekalou obchodní praktikou dotčeno, může vedle nároků plynoucích z občanského zákoníku odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 90 dnů ode dne uzavření Smlouvy, nebo požadovat přiměřené snížení ceny v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky.

11. Odstoupení od smlouvy může být doručeno písemně na adresu Osoby poskytující plnění, která je uvedena v níže uvedených vzorových formulářích. V odstoupení postačí, pokud zákazník uvede pouze, že odstupuje od smlouvy.

12. Pro účely odstoupení od Smlouvy dle § 1829 občanského zákoníku může Zákazník využít formulář v příloze Smlouvy.

13. V případě odstoupení od Smlouvy nevzniká Zákazníkovi povinnost hradit Osobě poskytující plnění žádné mimořádné platby, vyjma nákladů stanovených občanským zákoníkem.

14. V případě, že Zákazník odstoupí dle výše uvedených podmínek, je Osoba poskytující plnění povinna vrátit přijaté finanční prostředky, ve výši uhrazené Zákazníkem, nenastane-li okolnost kdy na vráceném předmětu jsou zjevné známky opotřebení. Platba bude Zákazníkovi vrácena do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, nikoliv však dříve, než je Osobě poskytující plnění navráceno zboží, od jehož Smlouvy je odstupováno.

## ÚDAJE O PRÁVECH VZNIKAJÍCÍCH Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. Osoba poskytující plnění odpovídá Zákazníkovi, že zboží nemá při převzetí vady, které by bránily jeho užívání dle Smlouvy. Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

2. Zákazník je povinen se seznámit se zbožím ihned po jeho převzetí – přechodu nebezpečí škody na věci. Zároveň, v případě zjištění vad, musí oznámit vadu Osobě poskytující plnění včas, neučiní-li tak, bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, právo z vadného plnění mu nepřísluší. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž – tzn. nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Zákazník mohl při dostatečné péči zjistit, vždy však nejpozději do dvou let po převzetí zboží.

3. V případě vadného plnění dle Smlouvy má Zákazník práva vyplývající zejména z § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2158 až 2174 občanského zákoníku a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele).

### První fáze reklamčního řízení:

Je-li plněno vadně vůči Zákazníkovi, který je Spotřebitel, má Zákazník, který je Spotřebitel právo na:

odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo na opravu zboží anebo dodání chybějící části zboží, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze jednotlivé části zboží, může Zákazník požadovat jen výměnu vadné části; a pouze není-li to možné, může odstoupit od Smlouvy.

Zákazník má při porušení Smlouvy právo primárně požadovat:

a) výměnu – dodání nové věci bez vady, nebo

b) opravu – uvedení věci do bezvadného stavu.

**Pokud Osoba poskytující plnění vadu neodstraní ve lhůtě 30 dnů** od doručení reklamace nebo oznámí, že vadu neodstraní, **může Zákazník požadovat nápravu dle druhé fáze reklamčního řízení:**

Zákazník, který je Spotřebitelem může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Smlouvy, pokud

a) Osoba poskytující plnění vadu odmítla odstranit nebo ji neodstranila v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 občanského zákoníku,

b) se vada projevila opakovaně (třikrát a více),

c) je vada podstatným porušením Smlouvy, nebo

d) je z prohlášení Osoby poskytující plnění nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží.

Nebyla-li vada odstraněna dle 1. fáze reklamčního řízení, může Zákazník žádat:

a) přiměřenou slevu z ceny, nebo

b) odstoupení od Smlouvy.

Podstatným porušením Smlouvy se rozumí takové porušení, že kdyby o něm Zákazník věděl předem, Smlouvu by neuzavřel. Jedná se zejména o případy, kdy vada znemožňuje řádné užívání zboží a je neodstranitelná.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou plnění bez vady a vadného plnění, které Zákazník obdržel.

6. Zákazník je oprávněn zvolit si způsob vyřízení vadného plnění, následně změna způsobu vyřízení vadného plnění však již podléhá souhlasu Osoby poskytující plnění.

7. Zákazník uplatňuje svá práva z vadného plnění bezodkladně poté, co vadu zjistil. Práva z vadného plnění může uplatnit na adresu sídla Osoby poskytující plnění, která je uvedena v níže uvedených vzorových formulářích.

8. O uplatnění práv z vadného plnění vydá Osoba poskytující plnění potvrzení. Uplatnění práva z vadného plnění musí vždy obsahovat označení Osoby poskytující plnění, popis vytýkaných vad, kontaktní údaj a preferovaný způsob řešení.

Uplatnění práva z vadného plnění musí být vždy dostatečně určité, aby mohlo být Osobou poskytující plnění posouzeno.

9. Řádné uplatnění práva z vadného plnění se Osoba poskytující plnění zavazuje řešit bez zbytečného odkladu po jeho doručení. O způsobu vyřízení reklamace bude Zákazník vždy informován, a to písemně ve lhůtě 30 dní od uplatnění práv z vadného plnění.

### ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Mimosoudní vyrovnaní sporu mezi smluvními stranami lze provést prostřednictvím služby VašeStížnosti.cz na webové stránce [www.vasestiznosti.cz](http://www.vasestiznosti.cz).

2. V případě sporu mezi Zákazníkem a Osobou poskytující plnění může Zákazník využít též možnosti mimosoudního řešení sporu, kterým je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) a postupovat dle pravidel tam uvedených. Více informací o mimosoudním řešení sporů lze nalézt též na stránkách České obchodní inspekce.

3. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh Zákazníka spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s Osobou poskytující plnění vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy Zákazník uplatnil své právo u Osoby poskytující plnění poprvé.

4. Tento postup není mediací dle zákona o mediaci (č. 202/2012 Sb.) ani rozhodčím řízením podle zákona o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů (č. 216/1994 Sb.) a jeho využitím není dotčeno oprávnění stran obrátit se se svým nárokem na Českou obchodní inspekci či na soud.

Vzorový formulář pro odstoupení Spotřebitelem

**Formulář na odstoupení od Smlouvy**

Osoba poskytující plnění: Accanto s.r.o., IČO: 08685193, se sídlem: Družstevní 1195/13,  
621 00 Brno- Řečkovice

**Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy**

**Odstoupení od smlouvy**

Osoba poskytující plnění: Accanto s.r.o.  
IČO: 08685193  
se sídlem: Družstevní 1195/13, 621 00 Brno- Řečkovice

Zákazník:

Jméno a příjmení:

Adresa:

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy týkající se následujícího zboží:

---

Číslo objednávky: \_\_\_\_\_

Datum objednání: \_\_\_\_\_

Požaduji vrátit peněžní prostředky na bankovní účet číslo: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Podpis spotřebitele \_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Vzorový formulář pro odstoupení Spotřebitelem

**Formulář na odstoupení od Smlouvy**

Osoba poskytující plnění: Amora s.r.o., IČO: 26306719, se sídlem: Letovická 1421/22,  
621 00 Brno- Řečkovice

Osoba poskytující plnění: Amora s.r.o.  
IČO: 26306719  
se sídlem: Letovická 1421/22, 621 00 Brno- Řečkovice

Zákazník:  
Jméno a příjmení:  
Adresa:

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy týkající se následujícího zboží:

\_\_\_\_\_

Číslo objednávky: \_\_\_\_\_

Datum objednání: \_\_\_\_\_

Požaduji vrátit peněžní prostředky na bankovní účet číslo: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Podpis spotřebitele \_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Vzorový formulář pro odstoupení Spotřebitelem

**Formulář na odstoupení od Smlouvy**

Osoba poskytující plnění: Nascita s.r.o., IČO: 19491433, se sídlem: Družstevní 1195/13,  
621 00 Brno- Řečkovice

Osoba poskytující plnění: Nascita s.r.o.  
IČO: 19491433  
se sídlem: Družstevní 1195/13, 621 00 Brno- Řečkovice

Zákazník:  
Jméno a příjmení:  
Adresa:

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy týkající se následujícího zboží:

\_\_\_\_\_

Číslo objednávky: \_\_\_\_\_

Datum objednání: \_\_\_\_\_

Požaduji vrátit peněžní prostředky na bankovní účet číslo: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Podpis spotřebitele \_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Vzorový formulář pro uplatnění práv z vadného plnění

**Reklamační formulář**

Osoba poskytující plnění: Accanto s.r.o., IČO: 08685193, se sídlem: Družstevní 1195/13,  
621 00 Brno- Řečkovice

Zákazník:

Jméno a příjmení:

Adresa:

Číslo objednávky:

Datum objednání:

**Který produkt reklamujete?**

---

---

**Vada produktu**

---

---

---

---

**Jaký způsob řešení reklamace preferujete?**

Kupon v hodnotě vrácení produktu

Vrácení peněz na bankovní účet: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Výměna zboží

Oprava zboží

**Doplňující informace související s reklamačním procesem:**

Dostal-li jste jiné zboží, než jste si objednali nebo pokud máte k reklamacím jakékoliv dotazy, kontaktujte nás na telefonním čísle +420 777 252 035 nebo na [objednavky@yogacenter.cz](mailto:objednavky@yogacenter.cz) a my Vám všechny případné dotazy zodpovíme.

Pokud nám společně s reklamací posíláte zboží, tak jej, prosím, zašlete na adresu sídla Osoby poskytující plnění.

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Vzorový formulář pro uplatnění práv z vadného plnění

**Reklamační formulář**

Osoba poskytující plnění: Amora s.r.o., IČO: 26306719, se sídlem: Letovická 1421/22,  
621 00 Brno- Řečkovice

Zákazník:

Jméno a příjmení:

Adresa:

Číslo objednávky:

Datum objednání:

**Který produkt reklamujete?**

---

---

**Vada produktu**

---

---

---

---

**Jaký způsob řešení reklamace preferujete?**

Kupon v hodnotě vrácení produktu

Vrácení peněz na bankovní účet: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Výměna zboží

Oprava zboží

**Doplňující informace související s reklamačním procesem:**

Dostal-li jste jiné zboží, než jste si objednali nebo pokud máte k reklamacím jakékoliv dotazy, kontaktujte nás na telefonním čísle +420 777 252 035 nebo na [objednavky@yogacenter.cz](mailto:objednavky@yogacenter.cz) a my Vám všechny případné dotazy zodpovíme.

Pokud nám společně s reklamací posíláte zboží, tak jej, prosím, zašlete na adresu sídla Osoby poskytující plnění.

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Vzorový formulář pro uplatnění práv z vadného plnění

**Reklamační formulář**

Osoba poskytující plnění: Nascita s.r.o., IČO: 19491433, se sídlem: Družstevní 1195/13,  
621 00 Brno- Řečkovice

Zákazník:

Jméno a příjmení:

Adresa:

Číslo objednávky:

Datum objednání:

**Který produkt reklamujete?**

---

---

**Vada produktu**

---

---

---

---

**Jaký způsob řešení reklamace preferujete?**

Kupon v hodnotě vrácení produktu

Vrácení peněz na bankovní účet: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Výměna zboží

Oprava zboží

**Doplňující informace související s reklamačním procesem:**

Dostal-li jste jiné zboží, než jste si objednali nebo pokud máte k reklamacím jakékoliv dotazy, kontaktujte nás na telefonním čísle +420 777 252 035 nebo na [objednavky@yogacenter.cz](mailto:objednavky@yogacenter.cz) a my Vám všechny případné dotazy zodpovíme.

Pokud nám společně s reklamací posíláte zboží, tak jej, prosím, zašlete na adresu sídla Osoby poskytující plnění.

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_