

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Tyto obchodní podmínky upravují pravidla spolupráce mezi:

Ing. Lenka Boháčová, IČO: 17799546, Herlíkovická 1000/24, 19700, Praha 19 - Kbely, tel.: +420 777128561, e-mail: hlas@lenkabohacova.com, bankovní spojení: 2100803838/2010 (dále jen „**poskytovatelka**“)

a osobou, která si objednává služby nebo digitální obsah (dále jen „**klient**“).

VYMEZENÍ POJMŮ

Pro účely těchto podmínek se rozumí:

Službou - například hlasový koučink, individuální lekce zpěvu, skupinové hlasové workshopy, semináře, pobyty, konzultace.

Digitálním obsahem - například nahrávky, audio cvičení, videa, pracovní materiály, pdf, záznamy, online programy, členské sekce.

Klientem - fyzická nebo právnická osoba, která uzavírá smlouvu.

Spotřebitelem - fyzická osoba jednající mimo podnikáním.

Smlouvou - smlouva o poskytnutí služeb nebo digitálního obsahu.

Objednávkou - elektronická nebo písemná objednávka klienta.

Cenou – sjednaná odměna za poskytnutí služby nebo obsahu.

1. JAKÉ SLUŽBY POSKYTUJI

Poskytuji zejména:

- individuální lekce zpěvu (osobně nebo online),
- skupinové lekce, workshopy, semináře a pobyty,
- balíčky lekcí s omezenou dobou platnosti a dárkové poukazy,
- digitální obsah (nahrávky, PDF, videa, audio cvičení, atd.).

Služby i digitální obsah mají vzdělávací a osobnostně-rozvojový charakter. Nejedná se o zdravotní, psychotherapeutické ani psychologické služby.

2. JAK VZNIKÁ SMLOUVA

Smlouva mezi námi vzniká:

- potvrzením vaší objednávky z mé strany,
- nebo okamžikem, kdy začnu službu poskytovat a vy službu přijímáte.

Objednávku lze provést:

- přes web skrze formulář,
- e-mailem,
- zprávou na sociálních sítích nebo na mé telefonní číslo.

Odesláním objednávky potvrzujete, že jste se s těmito podmínkami seznámili a souhlasíte s nimi.

3. CENA A PLATBY

Cena je vždy uvedena předem u konkrétní služby.

Cena je splatná **před zahájením služby**, není-li dohodnuto jinak.

Platba probíhá bezhotovostně nebo hotovostní formou, pokud to konkrétní služba umožňuje tj. probíhá:

- bankovním převodem
- platební kartou online
- hotově

Daňový doklad zasílám elektronicky po uhrazení ceny.

4. ORGANIZACE LEKCÍ A WORKSHOPŮ

Individuální lekce

- Probíhají osobně ve studiu nebo online.
- Standardní délka lekce je **50 minut**, pokud není dohodnuto jinak.
- Lekce začíná i končí ve sjednaný čas. Zpoždění klienta není důvodem k prodloužení ani náhradě.

Workshopy a skupinové akce

- Probíhají v termínech a na místech uvedených u konkrétní akce.

Balíčky lekcí

- Platnost balíčku je uvedena u konkrétní nabídky.
- Nevyčerpané lekce po skončení platnosti bez náhrady propadají.

5. ZRUŠENÍ A ZMĚNY TERMÍNŮ

Workshopy a živé akce (pevný termín) vyjma pobytů

Zrušení účasti z vaší strany:

- **14 a více dní před akcí:** vracím 100 % ceny
- **13–7 dní před akcí:** vracím 50 % ceny
- **6–0 dní před akcí / neúčast:** cena propadá

Případně můžete za sebe poslat **náhradníka** po předchozí domluvě.

Individuální lekce

- zrušení **48 hodin předem a méně** → storno **50 % ceny**
- zrušení **24 hodin předem a méně** → storno **100 % ceny**

- nedostavení se bez omluvy → účtuje se **plná cena**

U balíčků se příslušná lekce odečítá.

Změna ze strany poskytovatelky

Pokud musím službu zrušit (např. nemoc, technická chyba), nabízím:

- náhradní termín, nebo
- vrácení celé částky.

Pobyty, dárkové poukazy a digitální obsah jsou upraveny v samostatné kapitole níže.

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Pokud vystupujete jako spotřebitel, máte právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku do 14 dnů ode dne jejího uzavření.

Odstoupení můžete provést:

1. zasláním jasného prohlášení na e-mail: hlas@lenkabohacova.com (Pro usnadnění odstoupení je součástí těchto obchodních podmínek také **vzorový formulář pro odstoupení**, který naleznete v závěrečné části dokumentu. Jeho použití není povinné).

nebo

2. prostřednictvím online funkce pro odstoupení, pokud je na webových stránkách dostupná (např. tlačítko „Odstoupit od smlouvy“ a online formulář).

Pro rychlejší zpracování doporučujeme uvést e-mailovou adresu použitou při objednávce a číslo objednávky (například variabilní symbol uvedený během platby). Pokud bude odstoupení odesláno z jiné e-mailové adresy, může poskytovatel požádat o doplnění údajů potřebných k ověření totožnosti a spárování odstoupení s konkrétní objednávkou.

Po doručení odstoupení Vám budou vráceny všechny přijaté platby nejpozději do 30 dnů, a to stejným způsobem, jakým byla provedena původní úhrada, pokud se nedohodneme jinak.

Pokud výslovně požádáte o zahájení poskytování služby před uplynutím 14 dnů a služba bude následně zcela poskytnuta (například proběhne lekce, které se zúčastníte), berete tím na vědomí, že právo na odstoupení od smlouvy okamžikem poskytnutí služby zaniká. Totéž platí pro digitální obsah, který je zpřístupněn na základě Vašeho výslovného souhlasu před uplynutím lhůty.

Pro usnadnění odstoupení je součástí těchto obchodních podmínek také **vzorový formulář pro odstoupení**, který naleznete v závěrečné části dokumentu. Jeho použití není povinné.

Dejte pozornost také dalším zvláštním ustanovením, která se týkají odstoupení do smlouvy v případě digitálního obsahu nebo dárkového poukazu (voucheru).

7. DÁRKOVÉ POUKAZY (VOUCHERY)

7.1. Charakter dárkového poukazu

Dárkový poukaz představuje **předplacené plnění na vybrané služby nebo produkty** poskytovatele v nominální hodnotě nebo na konkrétně vymezenou službu. Poukaz **není cenným papírem** a nelze jej směnit za hotovost.

7.2. Platnost poukazu

Dárkový poukaz je platný po dobu **uvedenou přímo na poukazu nebo v popisu při nákupu**.

Po uplynutí doby platnosti **poukaz bez náhrady zaniká**. Na nevyužitý poukaz po skončení jeho platnosti **nevzniká nárok na finanční náhradu**.

7.3. Uplatnění poukazu

Dárkový poukaz lze uplatnit:

- na služby uvedené na poukazu,
- na služby či produkty dle aktuální nabídky poskytovatele.

Uplatnění poukazu je možné **po předchozí domluvě termínu**, pokud se jedná o službu.

Pokud je hodnota služby **vyšší než hodnota poukazu**, doplácíte rozdíl.

Pokud je hodnota služby **nižší než hodnota poukazu**, rozdíl se **nevyplácí**.

7.4. Přenositelnost

Dárkový poukaz je **přenosný**, pokud není výslovně uvedeno jinak.

Za ztrátu, odcizení, zničení nebo zneužití poukazu **neneseme odpovědnost**. Poukaz nelze blokovat ani zpětně rušit.

7.5. Odstoupení od smlouvy u dárkového poukazu

Pokud jste spotřebitelé a zakoupíte dárkový poukaz **na dálku**, máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od jeho zakoupení, **pokud dosud nebyl uplatněn**.

V případě, že již došlo k uplatnění poukazu (byla rezervována služba nebo zahájeno plnění), **právo na odstoupení zaniká**.

7.6. Propadnutí poukazu a storno

Nevyčerpání poukazu v době jeho platnosti **není důvodem k vrácení peněz**.

Pokud je poukaz uplatněn na službu s pevným termínem (např. workshop, pobyt) a účast je následně zrušena, **uplatní se běžné storno podmínky dané služby**.

8. DIGITÁLNÍ OBSAH

8.1. Charakter digitálního obsahu

Digitálním obsahem se rozumí zejména nahrávky, videa, audio cvičení, online programy, pracovní materiály a záznamy poskytované elektronicky.

8.2. Zpřístupnění digitálního obsahu

Digitální obsah je zpřístupněn:

- jednorázovým stažením,
- nebo časově omezeným přístupem do členské sekce.

Po uplynutí přístupové doby **může být přístup ukončen bez náhrady**.

8.3. Licence

Získáváte:

- nevýhradní,
- nepřenositelnou,
- časově omezenou licenci k osobnímu užití.

Zakazuje se:

- kopírování,
- šíření,
- poskytování třetím osobám,
- komerční využití.

8.4. Technické podmínky

Za technické vybavení a připojení odpovídáte vy.

Nenesu odpovědnost za nefunkčnost způsobenou vaším zařízením.

8.5. Odstoupení od smlouvy u digitálního obsahu

Objednáním digitálního obsahu DÁVÁTE VÝSLOVNÝ SOUHLAS s tím, že mohu zahájit plnění před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení a že tím zaniká vaše právo odstoupit od smlouvy v rozsahu, v jakém byl obsah zpřístupněn.

8.6. Nevratnost

Digitální obsah **nelze po zpřístupnění vrátit ani refundovat.**

9. POBYTY

9.1. Charakter pobytů

Pobytem se rozumí vícedenní akce konaná mimo běžné místo poskytování služeb, jejímž obsahem je vzdělávací, rozvojový nebo hlasový program.

Nejsem **cestovní kancelář ani cestovní agenturou** ve smyslu příslušných právních předpisů.

9.2. Předmět plnění a cena

Cena pobytu **zahrnuje výhradně programové, lektorské a organizační zajištění obsahu pobytu.**

Cena **nezahrnuje** ubytování, stravu, dopravu ani cestovní pojištění.

Tyto služby si hradíte **samostatně a přímo třetím osobám** (např. provozovateli ubytování, dopravci).

Nenesu **odpovědnost za kvalitu, dostupnost ani rozsah těchto služeb.**

9.3. Storno podmínky ze strany účastníků

Pro rezervaci pobytu je požadována úhrada nevratné zálohy ve výši 50 % z ceny programu. Zbývající část ceny je splatná nejpozději 14 dní před zahájením akce.

Pokud účastník doplatek ve stanovené lhůtě neuhradí, rezervace zaniká a uhrazená nevratná záloha propadá bez nároku na vrácení, není-li mezi stranami písemně dohodnuto jinak.

Po předchozí dohodě je možné za sebe vyslat náhradníka.

9.4. Zrušení pobytu ze strany poskytovatele

Poskytovatel je oprávněn pobyt zrušit zejména z důvodu:

- onemocnění,
- vyšší moci,
- nenaplnění minimální kapacity účastníků.

V takovém případě máte právo na:

- vrácení 100 % uhrazené ceny programu, nebo
- převod na jiný termín dle dohody.

9.5. Odpovědnost za zdraví a majetek

Pobytu se účastníte **na vlastní odpovědnost**.

Nenesu odpovědnost za:

- úrazy, zdravotní komplikace, zhoršení zdravotního stavu,
- ztrátu, poškození nebo odcizení osobních věcí,
- škody způsobené jinými účastníky nebo třetími osobami,
- škody vzniklé v prostorách ubytování, pronajatých objektech nebo veřejných prostorech, pokud nebyly způsobeny mým přímým zaviněním.

Pokud během pobytu **způsobíte škodu na majetku třetích osob (např. ubytovateli, pronajímateli prostoru, jiným účastníkům)**, odpovídáte za tuto škodu **v plném rozsahu sami**.

Doporučuji mít sjednáno:

- **individuální cestovní pojištění,**
- **úrazové pojištění,**
- **pojištění odpovědnosti za škodu** (tzv. „pojistka na blbost“).

9.6. Vyšší moc

Za události vyšší moci se považují zejména přírodní katastrofy, epidemie a pandemie, mimořádná opatření orgánů veřejné moci, zákaz cestování, výpadky dopravy a další nepředvídatelné a neodvratitelné události.

V těchto případech **neneseme odpovědnost za nesplnění nebo opožděné splnění povinností** vyplývajících ze smlouvy ani za související vzniklé škody.

10. NAHRÁVÁNÍ A AUTORSKÁ PRÁVA

- Nahrávání lekcí a dalších mých aktivit, jejich šíření nebo sdílení třetím osobám **není dovoleno bez mého výslovného souhlasu**.
- Veškeré materiály jsou mým autorským dílem a jsou určeny výhradně pro osobní využití klienta.

11. REKLAMACE SLUŽEB

Pokud služba neproběhla v dohodnutém rozsahu, můžete ji reklamovat:

- e-mailem: hlas@lenkabohacova

Reklamacie musí obsahovat identifikaci klienta, datum zjištění a popis vady, doklad o zaplacení.

Reklamacie vyřizují nejpozději do **30 dnů od řádného doručení reklamacie**.

Při oprávněné reklamaci nabízím:

- opakování služby,
- slevu,
- nebo jinou dohodnutou náhradu.

12. ODPOVĚDNOST

Moje služby:

- nejsou zdravotní péčí,
- nenahrazují lékařské ani psychologické vyšetření.

Za konkrétní výsledky klienta neručím - závisí na jeho přístupu, cvičení a zapojení.

13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje zpracovávám v souladu se [Zásadami zpracování osobních údajů](#) a [Zásadami používání cookies](#) dostupných na mých webových stránkách.

14. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

V případě, že mezi mnou jako poskytovatelkou a vámi jako spotřebitelem dojde ke vzniku sporu z uzavřené smlouvy o poskytování služeb nebo digitálního obsahu, máte právo na využití mimosoudního řešení sporu.

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce (ČOI), se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, web: www.coi.cz.

Jako spotřebitel můžete také využít platformu pro online řešení sporů (ODR) dostupnou na https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_cs

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 12. 2025.

Poskytovatel si vyhrazuje právo obchodní podmínky kdykoliv upravit. Pro smlouvy uzavřené před změnou obchodních podmínek se použijí obchodní podmínky účinné v době uzavření smlouvy.

Právní vztahy, které nejsou těmito obchodními podmínkami upraveny, se řídí právním řádem České republiky.

Pokud se některé ustanovení těchto obchodních podmínek ukáže jako neplatné nebo nevykonatelné, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Neplatné nebo nevykonatelné ustanovení bude nahrazeno ustanovením, které co nejvíce odpovídá jeho účelu.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(Použijte pouze v případě, že se rozhodnete od smlouvy odstoupit.)

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

E-mail použitý při objednávce:

Číslo objednávky / Název služby nebo digitálního produktu:

Datum uzavření smlouvy / objednání:

Prohlašuji, že tímto **odstupuji od smlouvy** uvedené výše.

Datum odstoupení:

Preferovaný způsob vrácení platby: [bankovní převod / jiný — uveďte]:

Poznámka (volitelně):

Způsob pro navrácení obdržených finančních prostředků, případně uvedení čísla bankovního účtu:

Je-li kupující spotřebitelem má právo v případě, že objednal zboží prostřednictvím e-shopu fyz. osoby Ing. Lenka Boháčová, Dis., IČ 17799546, se sídlem Herlíkovická 1000/24, 19700 Praha 19, email: hlas@lenkabohacova.com, telefonní číslo +420 777 128 561 („Osoba“) nebo jiného prostředku komunikace na dálku, mimo případy uvedené v § 1837 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů odstoupit od již uzavřené kupní smlouvy do 14 dnů ode dne převzetí zboží, a to bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce. Toto odstoupení oznámí kupující Společnosti písemně na adresu provozovny Společnosti nebo elektronicky na e-mail uvedený na vzorovém formuláři.

Odstoupí-li kupující, který je spotřebitelem, od kupní smlouvy, zašle nebo předá Společnosti bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy, zboží, které od ní obdržel.

Odstoupí-li kupující, který je spotřebitelem, od kupní smlouvy, vrátí mu Společnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy, všechny peněžní prostředky (kupní cenu dodaného zboží) včetně nákladů na dodání, které od něho na základě kupní smlouvy přijala, stejným způsobem. Jestliže kupující zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který Společnost nabízí, vrátí Společnost kupujícímu náklady na dodání zboží pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Společnost není povinna vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než ji kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží Společnosti odeslal.

Podpis:

(pouze u listinného oznámení; u elektronického oznámení postačuje identifikace prostřednictvím e-mailu, ze kterého jste službu / digitální produkt zakoupili)

Příloha č.2

Formulář pro reklamaci

Adresát:

Ing. Lenka Boháčová, Dis., IČ 17799546, Herlíkovická 1000/24, 19700 Praha 19

Datum uzavření Smlouvy:

Jméno a příjmení:

Adresa:

E-mailová adresa:

Zboží, které je reklamováno:

Popis vad Zboží:

Navrhovaný způsob pro vyřízení reklamace, případně uvedení čísla bankovního účtu pro poskytnutí slevy:

Zároveň žádám o vystavení potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem toto právo uplatnil, co je obsahem reklamace spolu s mým nárokem včetně data a způsobu vyřízení reklamace.

Datum:

Podpis: