

# OBCHODNÍ PODMÍNKY

## 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto obchodní podmínky upravují **poskytování digitálního obsahu** na stránkách [www.h-edu.cz](http://www.h-edu.cz) a související prodej **zboží a služeb** (dále jen „obchodní podmínky“ a „internetové stránky“).
- 1.2 Při odeslání objednávky na internetových stránkách potvrzujete souhlas s těmito obchodními podmínkami. Bez Vašeho souhlasu nelze objednávku odeslat. Uzavřením smlouvy se obchodní podmínky stávají závazné pro obě smluvní strany.
- 1.3 Smluvními stranami rozumíme v těchto obchodních podmínkách v první řadě Vás, tedy uživatele digitálního obsahu anebo odběratele zboží a služeb, ať už jste škola nebo spotřebitel (dále jen „zákazník“).
- 1.1 Druhou smluvní stranou jsme my, společnost **H-edu, s.r.o.**, IČ 01878344, se sídlem Sázavská 2430/4, Žďár nad Sázavou 3, 591 01 Žďár nad Sázavou, pod sp. zn. C 97352 vedená u Krajského soudu v Brně (dále jen „poskytovatel“). Kontaktovat nás můžete také prostřednictvím datové schránky: sds93t9, na emailové adrese: [podpora@h-edu.cz](mailto:podpora@h-edu.cz), anebo na kontaktech uvedených na internetových stránkách.
- 1.4 Obchodní podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti poskytovatele a zákazníka a ve svém platném znění tvoří obsah smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu anebo dodávce zboží či služeb.
- 1.5 V obchodních podmínkách se můžete lépe orientovat podle tohoto obsahu:

- 1 **Úvodní ustanovení**
- 2 **Objednávka digitálního obsahu, zboží či služeb**
- 3 **Zpřístupnění digitálního obsahu**
- 4 **Aktualizace digitálního obsahu**
- 5 **Podlicence k digitálnímu obsahu**
- 6 **Uživatelský účet**
- 7 **Dodání zboží**
- 8 **Poskytování služeb**
- 9 **Platební podmínky**
- 10 **Vady digitálního obsahu a reklamace**
- 11 **Vady zboží a reklamace**
- 12 **Reklamace služeb**
- 13 **Odstoupení od smlouvy v případě spotřebitele**
- 14 **Zpětná vazba zákazníků**
- 15 **Ochrana osobních údajů**
- 16 **Zpracování osobních údajů**
- 17 **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**
- 18 **Závěrečná ustanovení**

1.6 V těchto obchodních podmínkách se používají dále uvedené pojmy pod tímto významem:

- **Digitálním obsahem** se v obchodních podmínkách myslí zejména průběžně poskytovaný obsah jako jsou elektronické verze učebnic přístupné online a aplikace, které jsou prezentovány na internetových stránkách. Dále sem patří jednorázově poskytovaný obsah jako jsou e-knihy a záznamy z webinářů.
- **Zbožím** jsou zejména učebnice, metodiky a pracovní sešity v listinné podobě a dále čtečky, roboti a další věci, ať už s digitálními vlastnostmi anebo bez nich, které mohou souviset s digitálním obsahem.
- **Službami** se rozumí ostatní produkty nabízené na stránkách, které nejsou digitálním obsahem ani zbožím. Jedná se zejména o školení, letní školy, mentoring, kurzy, semináře, webináře apod.
- **Spotřebitelem** jste, pokud smlouvu s námi uzavíráte jako fyzická osoba mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání nebo s námi jinak jednáte. Obchodní podmínky obsahují speciální ustanovení pro spotřebitele, které se na ostatní zákazníky nevztahují a neuplatní se pro ně ani obdobná úprava vyplývající přímo ze zákona.

- **Školami** jsou v těchto obchodních podmínkách myšleny zejména školy a školská zařízení ve smyslu školského zákona, ale i všechny další subjekty, které nejsou spotřebiteli.

1.2 Tyto obchodní podmínky vylučují užití obchodních podmínek zákazníka.

## 2 **Objednávka digitálního obsahu, zboží či služeb**

- 2.1 Digitální obsah, zboží i služby jsou na internetových stránkách pouze prezentovány a poskytovatel není povinen uzavřít smlouvu ohledně žádného prezentovaného produktu.
- 2.2 Pokud má zákazník zájem o konkrétní digitální obsah, službu či zboží, může je stiskem tlačítka vložit do košíku – seznamu produktů včetně jejich názvu a ceny, které si vybral.
- 2.3 Zda máte v košíku veškeré produkty, které si chcete objednat, můžete zkontrolovat v prvním kroku objednávky, který je přístupný po stisknutí tlačítka košík.
- 2.4 Následně dojde k vyplnění Vašich identifikačních, kontaktních údajů a fakturačních údajů. Zákazník má také možnost volby způsobu platby a má možnost zvolit dopravu zboží na jím uvedenou adresu.
- 2.5 Objednávku můžete závazně dokončit stiskem tlačítka „**OBJEDNÁVKA ZAVAZUJÍCÍ K PLATBĚ**“. Stiskem tohoto tlačítka zašlete poskytovateli závazný návrh na uzavření smlouvy.
- 2.6 K uzavření konkrétní smlouvy dojde v okamžiku, kdy Vám na Vámi uvedený email přijde **potvrzení objednávky**. Součástí potvrzení budou údaje k provedení úhrady odměny. Potvrzení objednávky slouží v případě spotřebitelů rovněž jako potvrzení o uzavřené distanční smlouvě v textové podobě ve smyslu ustanovení § 1824a občanského zákoníku.
- 2.7 Obsah smlouvy (objednávky) může být poskytovatelem zaznamenán a archivován po dobu 3 let. Pokud se však strany v konkrétním případě nedohodnou jinak, není archivovaná smlouva dostupná pro zákazníka ani na žádost. Zákazník však vždy obdrží informace o obsahu smlouvy ve formě potvrzení objednávky.
- 2.8 Smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce. Digitální obsah, zboží či služby jsou poskytovány v jazyce uvedeném na internetových stránkách – nejčastěji v češtině, slovenštině nebo angličtině.

## 3 **Zpřístupnění digitálního obsahu**

- 1.3 Konkrétní způsob zpřístupnění je vždy uveden na internetových stránkách.
- 1.4 Digitální obsah může být zákazníkovi zpřístupněn zejména těmito způsoby:

- a) prostřednictvím internetových stránek, a to zasláním **aktivačního odkazu** na internetové schránky,
  - b) **zasláním přihlašovacích údajů** k uživatelskému účtu zákazníka, ve kterém bude digitální obsah zpřístupněn,
  - c) v uživatelském účtu **v příslušné aplikaci** na zařízení s operačním systémem Android, iOS anebo Windows, kde je digitální obsah přístupný po instalaci aplikace a po přihlášení se pod uživatelským účtem.
- 1.5 Okamžikem zpřístupněním je v těchto případech vždy okamžik, kdy uživatel obsah aktivuje anebo se poprvé přihlásí k účtu, nejpozději však 3 měsíce od okamžiku, kdy tak mohl učinit poprvé. Digitální obsah je po svém zpřístupnění zákazníkovi přístupný přes uživatelský účet na stránkách nebo v aplikaci.
- 1.6 Pokud je zákazník spotřebitelem, bere výslovně na vědomí, že pokud aktivuje digitální obsah před uplynutím 14 dnů od uzavření smlouvy distančním způsobem, ztratí možnost odstoupit od smlouvy. Aktivací digitálního obsahu před uplynutím lhůty k odstoupení tedy zákazník výslovně souhlasí s tím, že s plněním smlouvy bude započato před uplynutím lhůty k odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem.
- 1.7 Je-li digitální obsah zpřístupňován jednorázově (e-knihy), bude zákazníkovi zpřístupněn prostřednictvím elektronické pošty, nebo odkazu ke stažení z internetových stránek.
- 1.8 Pokud nebylo dohodnuto jinak, bude digitální obsah zpřístupněn nejpozději do 5 pracovních dnů od uhrazení odměny. Zpřístupnění digitálního obsahu je v určitých případech podmíněno absolvováním souvisejícího **kurzu** – v takovém případě bude digitální obsah zpřístupněn rovněž v uvedené lhůtě, a to od okamžiku prokázání absolvování kurzu, nebo po uhrazení odměny, podle toho, který z okamžiků nastane později.
- 1.9 Digitální obsah zpřístupňovaný průběžně bude přístupný pouze po dobu uvedenou na internetových stránkách (zpravidla 1 až 5 let). Pokud je obsah zpřístupňovaný na dobu neurčitou, mají obě strany možnost smlouvu vypovědět, a to po uplynutí doby uvedené na internetových stránkách.
- 1.10 Poskytovatel garantuje funkčnost digitálního obsahu pro účely vyplývající z internetových stránek, a to za předpokladu, že digitální obsah bude zákazníkem užíván na zařízeních splňující minimální technické požadavky. Ty jsou stanoveny na internetových stránkách.
- 1.11 Pokud jsou na internetových stránkách u konkrétního produktu uvedeny jiné minimální požadavky, platí údaje na internetových stránkách.
- 1.12 Není-li k digitálnímu obsahu zároveň udělována licence, je zákazník oprávněn digitální obsah používat **pouze pro vlastní potřebu**. Zákazník bez licence není zejména oprávněn digitální obsah jakkoliv rozmnožovat, rozšiřovat, pronajímat, půjčovat dalším osobám, sdělovat jej veřejnosti ani jej jinak užívat jako autorské

dílo ve smyslu ustanovení § 12 odst. 4 autorského zákona.

- 1.13 Je-li poskytovatel v prodlení se zpřístupněním digitálního obsahu, může zákazník od smlouvy odstoupit, nesplní-li poskytovatel svoji povinnost bez zbytečného odkladu poté, co jej zákazník vyzval k plnění nebo v dodatečné lhůtě, na níž se strany výslovně dohodly.
- 1.14 Zákazník bere na vědomí, že s ohledem na licenční ujednání, které zavazují poskytovatele, není možné prostřednictvím digitálního obsahu vytvářet pracovní listy překračující svým rozsahem více než 20 % zdrojových stran textu dané učebnice.

## **2 Aktualizace digitálního obsahu**

- 2.1 Poskytovatel zpřístupní zákazníkovi nejnovější verzi digitálního obsahu dostupnou v době uzavření smlouvy.
- 2.2 Pokud není digitální obsah zpřístupněn jednorázově, zavazuje se poskytovatel poskytovat zákazníkovi aktualizace nezbytné k tomu, aby byl digitální obsah bez vad po dobu trvání závazku. Zákazník bere na vědomí, že tento digitální obsah je poskytovatelem či třetí stranou neustále vyvíjen, čemuž odpovídá jeho jakost. Zákazník se tedy může setkat např. s problémy v oblasti tisku úloh a výjimečně se správností řešení některých úloh.
- 2.3 Pokud bude k instalaci aktualizace nezbytná součinnost zákazníka, musí na jejich dostupnost být upozorněn. Neprovede-li zákazník přes upozornění v přiměřené době aktualizaci, nemá práva z vady, která vznikla pouze v důsledku neprovedené aktualizace.
- 2.4 Mimo nezbytné aktualizace je poskytovatel oprávněn nikoliv však povinen měnit digitální obsah za účelem zlepšení jeho funkcí, vzhledu, kompatibility, interoperability a dalších vlastností. V těchto případech upozorní poskytovatel na změny digitálního obsahu zákazníka jasným a srozumitelným způsobem.
- 2.5 V případě, že zákazníkem je spotřebitel, může poskytovatel tyto změny provést pouze v případě, že spotřebiteli nevzniknou změnou dodatečné náklady. Zhorší-li změny přístup spotřebitele k digitálnímu obsahu nebo jeho užívání nikoli jen nevýznamně, poskytovatel dále upozorní spotřebitele v přiměřené době před provedením změny v textové podobě na povahu změny, čas jejího provedení a na právo vypovědět závazek případně na možnost zachovat digitální obsah beze změny.

## **3 Podlicence k digitálnímu obsahu**

- 3.1 Školám a ve výjimečných případech i spotřebitelům (např. učitelům) je k zakoupenému digitálnímu obsahu udělena podlicence k jeho užití pro účely výuky, a to v rozsahu uvedeném na internetových stránkách.

- 3.2 Rozsah podlicence je omezen zpravidla maximálním **počtem uživatelských účtů** nebo **zařízení**. V každém případě je licence udělena vždy a pouze pro konkrétní školu. Není-li na internetových stránkách omezení podlicence uvedeno, je maximální počet uživatelských účtů 30.
- 3.3 Licenční odměna je zahrnuta v odměně za zpřístupnění digitálního obsahu.
- 3.4 Podlicence se uděluje jako nevýhradní, územně neomezená, nepřenositelná a časově omezená na dobu zpřístupnění digitálního obsahu, není-li v konkrétním případě uvedeno jinak. Nabyvatel podlicence není povinen ji využít.
- 3.5 Digitální obsah je na základě podlicence možno sdělovat studentům dané školy při výuce.
- 3.6 Jakékoliv porušení licenčních ujednání dle tohoto článku je důvodem pro odstoupení od smlouvy a poskytovatel má v takovém případě právo na úhradu smluvní pokuty ve výši dvojnásobku odměny za zpřístupnění digitálního obsahu.

#### 4 **Uživatelský účet**

- 4.1 Průběžně poskytovaný digitální obsah je možné užívat pouze prostřednictvím uživatelského účtu, který si zákazník vytvoří na internetových stránkách při registraci. Každý uživatelský účet smí užívat pouze jedna fyzická osoba. To nevylučuje právo školy zřídit účty pro jednotlivé pracovníky v rozsahu daném podlicencí.
- 4.2 Uživatelský účet musí být chráněn netriviálním heslem, které bude mít alespoň 8 znaků a bude obsahovat malá a velká písmena a alespoň jeden zvláštní znak. Zjištěné zneužití uživatelského účtu je zákazník povinen neprodleně nahlásit poskytovateli.
- 4.3 Poskytovatel zajistí dostupnost digitálního obsahu, a tedy i uživatelských účtů, v rozsahu minimálně **90 % SLA** v daném kalendářním měsíci. Dostupnost bude měřena za všechny pracovní dny v kalendářním měsíci v čase od 8.00 do 20.00 hodin v místě připojení serveru poskytovatele k síti. Naplánované a zákazníkům předem oznámené odstávky se do výpočtu nezahrnují.
- 4.4 Z bezpečnostních důvodů poskytovatel nezná uživatelská hesla k účtům. Pokud jej zapomenete, využijte mechanismus pro jeho obnovu na internetových stránkách.
- 4.5 Poskytovatel je oprávněn na přechodnou dobu omezit přístup k uživatelským účtům v případě výskytu bezpečnostních rizik. Pokud uživatel neoprávněně jakkoliv zasahuje do autorských práv nebo činí kroky směřující k narušení technické ochrany digitálního obsahu, může být účet znepřístupněn natrvalo.
- 4.6 Přístup k uživatelským účtům může být přechodně omezen rovněž v případě aktualizací, pokud byly oznámeny zákazníkům předem.
- 4.7 Uživatelský účet může být na internetových stránkách zřízen i v případě, že si

zákazník žádný digitální obsah neobjedná. V takovém případě je registrace uživatele bezplatná a tyto obchodní podmínky se na používání uživatelského účtu použijí přiměřeně.

- 4.8 Uživatel je povinen udržovat osobní údaje uvedené v uživatelském účtu aktuální.

## 5 Dodání zboží

- 3.1 Je-li předmětem smlouvy dodání zboží, odešle poskytovatel zboží zákazníkovi nejpozději do 30 dnů od uhrazení odměny a ceny dopravy.
- 3.2 Nedohodnou-li se strany na způsobu dopravy, vybere dopravce poskytovatel. Náklady na dopravu hradí zákazník.
- 3.3 Při přebírání zboží od přepravce si jej prosím pečlivě zkontrolujte. Zásilku, která jeví známky poškození, nepřebírejte!** Tento postup není povinností zákazníka a jeho nedodržení neznamena ztrátu jakýchkoliv práv vůči poskytovateli. Ulehčíte nám tím však důkazní a právní situaci vůči dopravci, pokud zboží nedorazilo v pořádku.
- 3.4 Je-li poskytovatel v prodlení s odevzdáním zboží, může zákazník od smlouvy odstoupit, nesplní-li poskytovatel svoji povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník poskytl. V takovém případě poskytovatel vrátí zákazníkovi všechna peněžítá plnění uhrazená dle smlouvy.

## 4 Poskytování služeb

- 4.1 Podrobný popis služeb je uveden na internetových stránkách, a to včetně jejich detailního obsahu, informací o tom, komu jsou určeny a jak budou služby poskytovány.
- 4.2 Jednotlivé služby mohou být poskytovány i pomocí prostředků komunikace na dálku, je-li to na stránkách uvedeno (ZOOM, TEAMS apod.).
- 4.3 Na poskytování služeb dopadají ustanovení § 2631 a násl. občanského zákoníku upravující díla s nehmotným výsledkem. Při provádění služeb nejsme vázáni pokyny zákazníků.
- 4.4 Služba (tedy dílo s nehmotným výsledkem) se považuje za předanou, je-li dokončena a poskytovatel umožní zákazníkovi její užití – v našem případě tedy zpravidla v okamžiku, kdy školení proběhne a Vám bude umožněno se jej zúčastnit. Jsou-li služby poskytovány postupně (zejména u dlouhodobých kurzů), dochází k jejich předání po částech.
- 4.5 Termín realizace služby je vždy stanoven na internetových stránkách. Pokud jste spotřebitelem a přihlásíte se na kurz či školení v době kratší než 14 dní před jejich konáním, výslovně souhlasíte s tím, že dojde ke zkrácení doby, ve které můžete odstoupit od smlouvy uzavřené pomocí prostředků na dálku. Realizací kurzu v tomto případě právo spotřebitele odstoupit od smlouvy zaniká.

- 4.6 V případě, že se školení zákazník nezúčastní, přestože mu poskytovatel řádně poskytl možnost účasti, nemá zákazník nárok na vrácení ceny služeb ani na účast na kurzu v náhradním termínu, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.
- 4.7 Pokud je služba poskytována zákazníkovi bezúplatně, použijí se tyto obchodní podmínky přiměřeně.

## 5 **Platební podmínky**

- 5.1 Platba odměny za digitální obsah, ceny zboží a služeb a případně ceny dopravy či dalších nákladů (dále také jen „odměna“), bude realizována způsobem, který zvolí při objednávce zákazník. bezhotovostně na bankovní účet poskytovatele, uvedený na faktuře doručené zákazníkovi.
- 5.2 Veškeré částky jsou uváděny včetně DPH, pokud je dle příslušných právních předpisů účtováno.
- 5.3 Cena dopravy se automaticky připočítá k odměně před odesláním objednávky.
- 5.4 Při zadávání platebního příkazu je zákazník povinen uvést částku přesně (v žádném případě částku nezaokrouhluje, a to ani jedním směrem) a variabilní symbol (číslo objednávky), který je nezbytný pro urychlené identifikování platby.
- 5.5 Splatnost odměny je uvedena na faktuře, která slouží zároveň jako daňový doklad. Faktura bude zákazníkovi zaslána po provedení úhrady na jím uvedenou emailovou adresu v elektronické podobě – s tímto zákazník přijetím obchodních podmínek výslovně souhlasí.
- 5.6 Před úplným uhrazením odměny není poskytovatel povinen digitální obsah zpřístupnit, odeslat zboží ani poskytnout službu.
- 5.7 Pro případ prodlení zákazníka s úhradou peněžitých pohledávek se strany dohodly na úroku z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení až do dne plné úhrady.

## 6 **Vady digitálního obsahu a reklamace**

- 6.1 Poskytovatel odpovídá spotřebiteli, že digitální obsah je po dobu trvání závazku bez vad – tedy, že:
- a) je vhodný k účelu uvedenému na internetových stránkách, pro který jej uživatel požaduje,
  - b) odpovídá ujednanému popisu a rozsahu, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným vlastnostem uvedených na internetových stránkách,
  - c) je poskytován s příslušenstvím uvedeným na internetových stránkách spolu pokyny k použití a s uživatelskou podporou,



- d) digitální obsah rozsahem, jakostí a dalšími výkonnostními parametry, včetně funkčnosti, kompatibility, přístupnosti, kontinuity a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem digitálního obsahu téhož druhu, které může zákazník rozumně očekávat,
  - e) digitální obsah odpovídá zkušební verzi nebo náhledu, pokud je poskytovatel zpřístupnil před uzavřením smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel odpovídá škole, že digitální obsah je po dobu trvání závazku bez vad – tedy, že odpovídá popisu a rozsahu uvedených na internetových stránkách a zkušební verzi, pokud byla zpřístupněna.
- 6.3 Je-li digitální obsah zpřístupněn jednorázově, odpovídá poskytovatel za vady digitálního obsahu, které měl při zpřístupnění. V případě, že zákazník je spotřebitelem a vada se projeví v průběhu jednoho roku od zpřístupnění, má se za to, že byl digitální obsah vadný již při zpřístupnění.
- 6.4 Vadnost digitálního obsahu prokazuje zákazník, ledaže je spotřebitelem. I spotřebitelé však musí prokazovat vadnost digitálního obsahu v případě, že vadu způsobilo digitální prostředí zákazníka neodpovídající minimálním technickým požadavkům.
- 6.5 Zákazník může vytknout vadu, která se u digitálního obsahu projeví nebo vyskytne za trvání závazku. Jde-li o jednorázové plnění, může vytknout vadu, která se na digitálním obsahu projeví v době dvou let od zpřístupnění.
- 6.6 V případě výskytu vad může škola požadovat odstranění vady, nebo přiměřenou slevu.
- 6.7 Poskytovatel odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby nezpůsobil zákazníkovi značné obtíže, přičemž se zohlední povaha digitálního obsahu a účel, pro který ho zákazník požadoval.
- 6.8 Spotřebitel, může v případě výskytu vad také odstoupit od smlouvy, pokud
- a) poskytovatel vadu neodstranil nebo je z prohlášení poskytovatele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro uživatele,
  - b) se vada projeví i po odstranění, nebo
  - c) je vada podstatným porušením smlouvy.
- Spotřebitel však nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada digitálního obsahu jen nevýznamná.
- 6.9 Pro vytknutí vad digitálního obsahu se použijí přiměřeně ustanovení o reklamaci zboží.

## 6 Vady zboží a reklamace

- 6.1 Poskytovatel odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména

odpovídá zákazníkovi, že zboží:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- b) je vhodné k účelu, pro který jej zákazník požaduje a s nímž poskytovatel souhlasil,
- c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
- d) je zboží vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- e) zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může zákazník rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná poskytovatelem nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- f) je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může zákazník rozumně očekávat, a
- g) zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které poskytovatel zákazníkovi poskytl před uzavřením smlouvy.

- 6.2 Poskytovatel odpovídá škole, že zboží bude předáno bez vad, tedy v množství, jakosti a provedení uvedené na internetových stránkách a v obchodních podmínkách.
- 6.3 Spotřebitel může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době **2 let** od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou spotřebitel nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně. Škola může vadu vytknout v době 1 roku od převzetí zboží.
- 6.4 Odpovědnost za vady se nevztahuje na vady a poškození způsobené zejména v důsledku běžného opotřebení způsobeným obvyklým používáním a mechanickým poškozením.
- 6.5 Má-li zboží vadu, může škola požadovat pouze výměnu zboží. Spotřebitel může požadovat **odstranění vady**, přičemž podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro zákazníka.
- 6.6 Poskytovatel může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo

bez vady.

- 6.7 Spotřebitel může požadovat **přiměřenou slevu** nebo odstoupit od smlouvy, pokud
- a) poskytovatel vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil řádně,
  - b) se vada projeví opakovaně,
  - c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
  - d) je z prohlášení poskytovatele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro zákazníka.
- 6.8 Vytknutí vad je možné na následujících kontaktních údajích:
- **doručovací adresa:** Sázavská 2430/4, 591 01 Žďár nad Sázavou
  - **e-mail:** podpora@h-edu.cz
  - **datová schránka:** sds93t9

Zákazník může pro reklamaci vad využít **formulář** poskytovatele.

- 6.9 Poskytovatel je povinen vydat spotřebiteli při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Spotřebitel souhlasí s tím, aby mu bylo potvrzení zasláno na email.
- 6.10 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do **30 dnů** ode dne uplatnění reklamace. Poskytovatel je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

## 7 Reklamace služeb

- 7.1 Na reklamaci služeb se použijí přiměřeně pravidla pro reklamaci zboží, odchylnosti jsou uvedeny dále v těchto obchodních podmínkách anebo vyplývají ze zákona.
- 7.2 Zákazník je povinen vady kurzů oznámit bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od realizace kurzu.
- 7.3 Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník ze zákona právo
- a) na odstranění vady realizací nového kurzu bez vady nebo realizací chybějící části kurzu,
  - b) na odstranění vady opravou (z povahy věci však toto právo není realizovatelné)
  - c) na přiměřenou slevu z ceny, nebo
  - d) odstoupit od smlouvy.

- 7.4 Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny.
- 7.5 Zákazník sdělí poskytovateli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Neoznámil-li zákazník vadu včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

## 8 Odstoupení od smlouvy v případě spotřebitele

- 8.1 Kromě důvodů pro odstoupení uvedených výše, má spotřebitel právo bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy uzavřené pomocí prostředků na dálku do **14 dní** od převzetí zboží či uzavření smlouvy v případě služeb a digitálního obsahu (tedy ode dne doručení potvrzení objednávky na Váš email).
- 8.2 Spotřebitel může odstoupit sdělením v jakékoliv formě či podobě, pokud je však takové sdělení určité. Spotřebitel může pro odstoupení využít vzorový **formulář** poskytovatele. Formulář obsahuje všechny potřebné údaje a díky němu tedy může být odstoupení vyřízeno rychleji. Přijetí formuláře bude spotřebiteli potvrzeno bez zbytečného odkladu v textové podobě.
- 8.3 Pokud formulář nevyužije, musí spotřebitel v odstoupení identifikovat alespoň sebe a smlouvu (objednávku), od které hodlá odstoupit. Může tak učinit zejména sdělením čísla objednávky a datem nákupu. Pokud chcete, aby vyřízení odstoupení proběhlo rychle, můžete uvést i čísla účtu pro vrácení peněz.
- 8.4 Odstoupení může být taktéž přiloženo do vrácené zásilky, zásilky zasílané na dobírku však nebudou akceptovány.
- 8.5 Po odstoupení od smlouvy je spotřebitel povinen **vrátit dodané zboží**, a to nejpozději **do 14 dnů** od odstoupení od smlouvy. Zboží je možné odeslat na adresu sídla uvedenou výše. Náklady na vrácení zboží nese spotřebitel.
- 8.6 Právo na odstoupení od smlouvy dle tohoto článku spotřebitel nemá v případech vyjmenovaných v § 1837 občanského zákoníku, zejména tedy v případech:
- 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 podnikatel před uzavřením smlouvy poučil spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy,
  - dobavy zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám,
  - dobavy 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,
  - dobavy zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej spotřebitel porušil,

- e) dodávky zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu, pokud jej spotřebitel porušil,
- f) dodávky digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, poté, co bylo započato s plněním.

8.7 Poskytovatel není v případě odstoupení povinen vrátit přijaté peněžní prostředky zákazníkovi dříve, než zboží obdrží zpět nebo než zákazník prokáže, že zboží odeslal.

## 9 Zpětná vazba zákazníků

- 9.1 Na internetových stránkách je zveřejňována autentická zpětná vazba na poskytované služby od zákazníků, kteří využívají digitální obsah, objednali si zboží nebo čerpali některou z nabízených služeb.
- 9.2 Zpětnou vazbu zveřejňujeme pouze se souhlasem konkrétního zákazníka a v nezměněné podobě.
- 9.3 Pokud jste s našimi produkty spokojeni a chtěli byste nás podpořit, uvítáme i Vaši zpětnou vazbu. Můžete nám ji zaslat na kterémkoliv kontaktu uvedeném výše. Poskytovatel není povinen zpětnou vazbu ve všech případech zveřejnit.

## 10 Ochrana osobních údajů

**10.1** Vašeho soukromí si moc vážíme, podrobné informace o zpracování Vámi poskytnutých osobních údajů naleznete v **zásadách ochrany osobních údajů**.

## 7 Zpracování osobních údajů

- 10.2 Pokud ve svém uživatelském účtu uložíte osobní údaje dalších uživatelů, bude docházet ke zpracování těchto osobních údajů také z naší strany. V takovém případě budeme jejich **zpracovatelem** a Vy jejich **správce** ve smyslu nařízení **GDPR**. Naše práva a povinnosti související se zpracováním osobních údajů se v takovém případě budou řídit tímto článkem obchodních podmínek, který je upravuje v rozsahu vyplývajícím z článku 28 nařízení GDPR.
- 10.3 Zpracovávanými osobními údaji mohou být zejména **identifikační a kontaktní údaje zaměstnanců či žáků** zákazníka, u kterých se prostřednictvím internetových stránek a digitálního obsahu rovněž ukládají pod jejich uživatelskými účty jimi vytvořené úlohy a další data.
- 10.4 Osobní údaje bude poskytovatel především ukládat, strukturovat a uspořádávat na internetových stránkách. Poskytovatel nebude bez přímého pokynu zákazníka v rámci uživatelské podpory na osobní údaje nahlížet.
- 10.5 Osobní údaje budou zpracovány po dobu jejich uložení prostřednictvím daného

uživatelského účtu.

- 10.6 Účelem zpracování je umožnit zákazníkovi plnohodnotné užívání digitálního obsahu.
- 10.7 Veškeré zpracování osobních údajů ze strany poskytovatele bude probíhat při zohlednění povahy zpracování a pouze na základě pokynů zákazníka. Tyto pokyny jsou obsaženy především v těchto obchodních podmínkách, ze kterých poskytovateli vyplývají povinnosti související se zpracováním osobních údajů. Další pokyny mohou být zákazníkem uděleny např. některým ze způsobů čerpání uživatelské podpory. Poskytovatel informuje zákazníka v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje předpisy týkající se ochrany údajů.
- 10.8 Poskytovatel je povinen zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti, pokud se ně nevztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti. Oprávněné osoby budou dále zavázány postupovat při zpracování pouze na základě pokynů zákazníka.
- 10.9 S ohledem na rizika zpracování pro subjekty údajů se poskytovatel zavazuje přijmout vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil dostatečnou úroveň zabezpečení, důvěrnost zpracovávaných údajů, jejich obnovitelnost a dostupnost. Opatření budou přijata v takovém rozsahu, aby bylo minimalizováno riziko neoprávněného přístupu k osobním údajům, jejich neoprávněná změna, zničení či ztráta, neoprávněný přenos, jakož i jiné zneužití zpracovávaných údajů.
- 10.10 Přijetím obchodních podmínek uděluje zákazník poskytovateli předchozí obecný **souhlas se zapojením dalších zpracovatelů**. Další zpracovatelé budou zavázáni k ochraně osobních údajů na základě písemné smlouvy ve stejném rozsahu jako poskytovatel. O veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení bude poskytovatel zákazníky předem informovat prostřednictvím internetových stránek. K takto oznámeným změnám je zákazník oprávněn zaslat své výhrady do 15 dnů, jinak platí, že výhrady nemá.
- 10.11 Dále se poskytovatel zavazuje být zákazníkovi nápomocen při plnění jeho povinnosti reagovat na žádosti subjektů údajů.
- 10.12 Přijetím obchodních podmínek bere zákazník na vědomí, že za zákonnost zpracování a splnění povinností vyplývajících z nařízení GDPR je primárně odpovědní on jako správce. Poskytovatel se však zavazuje být zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 nařízení GDPR, a to zejména při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má jako zpracovatel k dispozici. Dále poskytovatel poskytne zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti vyplývající z článku 28 nařízení GDPR a umožní mu či pověřené osobě provádění auditů a inspekcí zpracování osobních údajů.

## 11 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 11.1 V případě, že dojde mezi poskytovatelem a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z uzavřené smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

### **Česká obchodní inspekce**

Ústřední inspektorát – oddělení ADR  
Štěpánská 44  
110 00 Praha 1

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

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

## 12 Závěrečná ustanovení

- 12.1 Práva a povinnosti neupravené těmito obchodními podmínkami se řídí smlouvou a příslušnými ustanovením občanského zákoníku.
- 12.2 Poskytovatel je oprávněn činit veškerá oznámení, výpovědi a další právní jednání související s těmito obchodními podmínkami prostřednictvím emailové adresy, kterou zákazník uvedl ve svém uživatelském účtu, a to i prostým emailem bez kvalifikovaného elektronického podpisu.
- 12.3 Poskytovatel není oprávněn tyto obchodní podmínky jednostranně měnit u již uzavřených smluv se zákazníky. Aktuální znění obchodních podmínek je vždy na internetových stránkách a zákazník jej akceptuje při odeslání objednávky.
- 12.4 K naplnění účelu smlouvy se smluvní strany zavazují poskytnout si nezbytnou součinnost na výzvu druhé strany.
- 12.5 Tato verze obchodních podmínek je platná a účinná od 15. 11. 2023.

# FORMULÁŘ PRO REKLAMACI

Tento formulář vyplňte a pošlete jej zpět v případě, že chcete uplatnit reklamaci digitálního obsahu, zboží či služeb.

**Adresát:** H-edu, s.r.o.  
Sázavská 2430/4  
591 01 Žďár nad Sázavou

**e-mail:** podpora@h-edu.cz

**datová schránka:** sds93t9

Oznamuji, že tímto uplatňuji reklamaci digitálního obsahu, zboží či služeb zakoupených na internetových stránkách [www.h-edu.cz](http://www.h-edu.cz)

Č. objednávky: .....

Důvod(y) reklamace:

K tomuto formuláři, prosím, přiložte přílohy dokládající existenci vad digitálního obsahu, zboží či služeb (fotografie, videozáznamy, posudky apod.)

Vaše jméno a příjmení/název subjektu: .....

Adresa Vašeho trvalého bydliště/sídla: .....

Datum narození/IČ: .....

V ..... dne .....

.....

podpis



# FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ

Tento formulář vyplňte a pošlete jej zpět v případě, že chcete odstoupit od smlouvy jako spotřebitel.

**Adresát:** H-edu, s.r.o.  
Sázavská 2430/4  
591 01 Žďár nad Sázavou

**e-mail:** [podpora@h-edu.cz](mailto:podpora@h-edu.cz)

**datová schránka:** sds93t9

Já, níže podepsaný(ná), tímto odstupuji od smlouvy:

Datum uzavření smlouvy: .....

Číslo objednávky: .....

Jméno a příjmení: .....

Adresa: .....

E-mailová adresa: .....

Specifikace digitálního obsahu, zboží či služeb, kterých se smlouva týká:

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

Poskytovatel zákazníkovi zašle písemné potvrzení o tom, že odstoupení obdržel, a to nejpozději do 14 dnů. Ve stejné lhůtě budou vráceny všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal.

Poskytovatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky zákazníkovi dříve, než zboží obdrží zpět nebo než zákazník prokáže, že zboží odeslal.

V ..... dne .....

.....  
podpis