

Všeobecné obchodní podmínky
pro smlouvy uzavírané distančním způsobem, mezi

Ing. Václav Kopecký

IČO: 87090996

se sídlem Radlická 112/22, Smíchov, 15000 Praha 5

fyzická osoba zapsaná v Živnostenském rejstříku u Úřadu městské části Praha 5

kontaktní telefon: + 420 604 560 721

kontaktní e-mail: info@poradekvkn.cz

není plátce DPH

(dále jen "poskytovatel")

a

jinou osobou (dále jen „klient“)

Obsah všeobecných obchodních podmínek

- I. Úvodní ustanovení
- II. Definice
- III. Služby, objednávka a uzavření smlouvy
- IV. Cena služby a její úhrada
- V. Poskytnutí služby
- VI. Odpovědnost a práva z vadného plnění (reklamáce)
- VII. Odstoupení od smlouvy
- VIII. Vyřizování stížností a mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
- IX. Závěrečná ustanovení

I.

Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) se vztahují a upravují vzájemná práva a povinnosti poskytovatele a klienta, vzniklé na základě:
 - a) Smlouvy o poskytování služeb (dále jen „Smlouva“), uzavřené na základě klientem odeslané objednávky služeb na e-mailovou adresu poskytovatele (dále jen „závazná objednávka“) - smlouva uzavřená distančním způsobem;
 - b) Smlouvy uzavřené za současné fyzické přítomnosti poskytovatele a klienta v písemné podobě opatřené vlastnoručními podpisy obou smluvních stran, které předcházelo sjednávání prostřednictvím prostředku komunikace na dálku.
2. Poskytování služby probíhá na základě Smlouvy uzavřené mezi klientem a poskytovatelem. Proces uzavírání Smlouvy je popsán v čl. III. VOP. Sjednávání Smlouvy probíhá výhradně prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, a poskytovatel i klient s tím výslovně souhlasí. Náklady vzniklé při použití prostředku komunikace na dálku (především náklady na internetové připojení nebo na telefonní hovory) si klient hradí sám.
3. VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy. Ujednání, která jsou ve Smlouvě odlišná od ustanovení VOP, mají přednost (ujednání Smlouvy jsou nadřazena ustanovením VOP).
4. VOP obsahují podstatné informace, které klient jako spotřebitel potřebujete mít k dispozici ještě před tím než s poskytovatelem uzavře Smlouvu. V případě jakéhokoli dotazu k VOP a uzavírání Smlouvy, může klient poskytovatele kontaktovat telefonicky nebo pomocí elektronické pošty. Klient odesláním závazné objednávky poskytovateli potvrzuje, že účinné VOP četl a souhlasí s jejich obsahem. Uzavřením Smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytnout klientovi objednanou službu a klient za poskytnutou službu zaplatit dohodnutou cenu.

II.

Definice

1. Právní vztah dle Smlouvy se vedle VOP řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOS“), a zákonem č. 39/2020 Sb., o realitním zprostředkování a o

změně souvisejících zákonů (zákon o realitním zprostředkování), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „RZ“).

2. Podnikatel je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost. V těchto VOP je podnikatelem výše uvedený poskytovatel.
3. Klient je ten, kdo má zájem o poskytnutí služby nebo kdo již s poskytovatelem Smlouvu uzavřel. Klientem může být spotřebitel nebo jiný podnikatel (právnícká osoba či podnikající fyzická osoba).
4. Spotřebitel je dle ustanovení § 419 OZ člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá s podnikatelem „spotřebitelskou smlouvu“ nebo s ním jedná.
5. Spotřebitelská smlouva je taková smlouva, v níž figuruje klient jako spotřebitel a požívá práva na ochranu spotřebitele dle dotčených právních předpisů. Zejména právo odstoupit bez udání důvodu od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory, být podnikatelem informován předepsaným způsobem před uzavřením smlouvy, a právo na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

III.

Služby, objednávka a uzavření smlouvy

1. Na webové stránce www.poradekvkn.cz (dále jen „web“) je prezentován výčet oblastí a orientační popis činností, v nichž poskytovatel nabízí své služby. Jedná se např. o služby realitního zprostředkování, či různé služby poradenské a konzultační činnosti vč. zpracovávání odborných studií (inženýrská činnost a související technické poradenství) nebo služby v oblasti administrativní správy a organizačně hospodářské povahy (univerzální administrativní činnosti), zeměměřičské a kartografické činnosti, vše týkající se primárně nemovitých věcí v uvedených oblastech činností. Prezentace služeb je informativního charakteru. Pro uzavření Smlouvy je nutné, aby klient nejdříve kontaktoval poskytovatele a obdržel od něj informace ke konkrétní dotazované situaci a službě, a eventuálně následně učinil závaznou objednávku.
2. V případě zájmu klienta o služby poskytovatele je potřeba e-mailem nebo telefonicky poskytovateli sdělit základní informace o svém požadavku a své údaje (jméno, příjmení, e-mail, telefon a jaké nemovité věci se má služba týkat). Elektronickou poštou pak klient obdrží od poskytovatele sdělení informující o dané službě včetně její ceny a předpokladu doby potřebné pro její poskytnutí, eventuálně další související informace. Klient jako spotřebitel obdrží informace dle ustanovení § 1820 odst. (1) OZ.
3. Pokud bude mít klient za sdělených údajů zájem o danou službu, zašle poskytovateli e-mailem závaznou objednávku. Ta musí obsahovat informace o dané službě (nejjednodušeji překopírovat text ze sdělení od poskytovatele), údaje o klientovi (u spotřebitele: jméno a příjmení, adresu, e-mail, telefon, u podnikatele: název, sídlo, IČO, případně DIČ, e-mail, telefon a úplnou informaci o zápisu v příslušném obchodním rejstříku nebo jiném veřejném rejstříku či evidenci), a dále zvolenou formu uzavření Smlouvy a způsob úhrady ceny za službu.

Po obdržení závazné objednávky od klienta s výše uvedenými údaji, poskytovatel:

- a) bez zbytečného odkladu na e-mail klienta odešle potvrzení o uzavření Smlouvy. Smlouva je uzavřena okamžikem doručení závazné objednávky poskytovateli. Smlouva se stává účinnou okamžikem, kdy je klientovi doručeno potvrzení o uzavření Smlouvy;
- b) zajistí Smlouvu v listinné podobě a zkontaktuje klienta ve věci podpisu Smlouvy za fyzické přítomnosti obou smluvních stran. Klient svým podpisem Smlouvy stvrdí svůj výběr služby a smlouva se stane účinnou jejím podpisem v listinné podobě oběma smluvními stranami.
4. V případě, že bude poskytovatel v pochybnostech o údajích uvedených klientem v závazné objednávce, vyhrazuje si právo jej kontaktovat za účelem ověření správnosti a úplnosti daných údajů. Nepodaří-li se správnost a úplnost údajů v doručeném e-mailu ověřit, poskytovatel jej s odkazem na neúplnost a neurčitost nebude považovat za nabídku uzavřít Smlouvu. V tomto případě si poskytovatel vyhrazuje právo se e-mailem dále nezabývat.
5. Poskytovatel si dále vyhrazuje právo odmítnout uzavřít Smlouvu a poskytnout službu, pokud by to bylo v rozporu s platnými právními předpisy, dobrými mravy, z objektivních příčin by nebylo možné

službu za původních podmínek poskytnout nebo by se z důvodu působení vyšší moci poskytnutí služby stalo objektivně nemožným.

6. Smlouvu tvoří:

- a) závazná objednávka klienta, potvrzení poskytovatele o uzavření smlouvy a text VOP;
- b) účinná Smlouva v listinné podobě a text VOP.

IV.

Cena služby a její úhrada

- 1. Cena služby je vždy stanovena individuálně s ohledem na konkrétní situaci týkající se poskytované služby a je cenou konečnou včetně veškerých daní a poplatků.
- 2. Údaj o ceně služby je součástí sdělení poskytovatele informující klienta o dané službě. Cena je platná po celou dobu uvedenou ve sdělení, po kterou klient může případně s uvedením dané ceny odeslat poskytovateli závaznou objednávku.
- 3. Splatnost ceny za poskytnutou službu se řídí ujednáním ve Smlouvě, a bude sjednána individuálně.
- 4. Cenu služby lze uhradit následujícími způsoby:
 - a) bezhotovostně bankovním převodem na účet poskytovatele (pokyny k platbě klient obdrží od poskytovatele dle ujednání ve Smlouvě);
 - b) v hotovosti.

Náklady na uhrazení ceny služby se klient zavazuje nést sám v plné výši. Platba sjednané ceny služby je možná jen v českých korunách (Kč).

- 5. Zejména v případech, kdy je poskytována přímá konzultační a poradenská služba za fyzické přítomnosti poskytovatele v místě plnění, je poskytovatel oprávněn požádat klienta o uhrazení celé ceny služby před jejím poskytnutím (ustanovení § 2119 odst. (1) OZ se v tomto případě nepoužije). Uhrazení ceny služby před jejím poskytnutím se výslovně nevztahuje na realitní zprostředkování.

V.

Poskytnutí služby

- 1. Poskytovatel poskytne klientovi službu v rozsahu, místě a termínu dle podmínek uvedených ve Smlouvě. Ty budou sjednány před uzavřením Smlouvy a obsaženy ve sdělení informujícím klienta o dané službě.

VI.

Odpovědnost a práva z vadného plnění (reklamáce)

- 1. Toto ustanovení upravuje způsob a podmínky uplatnění práva klienta z vadného plnění (dále jen „reklamáce“) služby dodané poskytovatelem. Práva klienta z vadného plnění, stejně jako podmínky pro jeho uplatnění se řídí dotčenými právními předpisy.
- 2. Poskytovatel odpovídá za to, že služba při poskytnutí nemá vady, a je poskytnuta v souladu se Smlouvou. Tedy když poskytnutá služba (její výsledek) odpovídá jejímu popisu dle Smlouvy, je poskytnuta v dohodnutém termínu a je poskytnuta s náležitou odborností a péčí.
- 3. Službu je možné reklamovat již v průběhu jejího poskytování. Skryté vady klient reklamuje bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozví. Vadu služby lze reklamovat nejpozději do šesti měsíců od poskytnutí dané služby.
- 4. V případě, že reklamáce klienta je oprávněná a služba byla poskytnuta vadně, má klient právo na:
 - a) bezplatnou nápravu (dodatečné poskytnutí služby nebo poskytnutí náhradního plnění);
 - b) přiměřenou slevu z ceny služby;
 - c) odstoupení od smlouvy (ale pouze v případě, kdy poskytnuté plnění neodpovídá ujednání ve Smlouvě nebo dojde k marnému uplynutí lhůty 30 dnů pro vyřízení reklamáce).Případná další práva klienta vyplývající z platných právních předpisů nejsou tímto ustanovením dotčena.
- 5. Práva z vadného plnění klientovi nenáleží, když o vadě věděl před poskytnutím služby nebo vadu sám způsobil.

6. Reklamací se klient zavazuje uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Reklamací lze nejjednodušeji uplatnit telefonicky nebo emailem. Klient může využít vzorový formulář (ke stažení **ZDE**). Při reklamaci klient uvede dotčenou Smlouvu, své údaje včetně kontaktních, datum zjištění vady, v čem spatřuje vadu služby a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje (jeho návrh způsobu řešení reklamace). Pokud klient způsob vyřízení nenavrhne, poskytovatel v případě oprávněné reklamace uznává klientovi nárok na bezplatnou nápravu nebo přiměřenou slevu z ceny. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy byl poskytovatel o reklamaci klientem informován. Uplatněná reklamace bude poskytovatelem vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace klientem, pokud se poskytovatel s klientem nedohodnou jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace poskytovatel klientovi jako spotřebiteli doručí písemné potvrzení. V souladu s ustanovením § 1924 OZ má klient právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace služeb jen v případě, že právo na úhradu těchto nákladů uplatní do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu (uplatnit reklamaci).

VII.

Odstoupení od smlouvy

1. Je-li předmětem závazku poskytnutí digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči, tak klient jako spotřebitel odesláním závazné objednávky uděluje poskytovateli výslovný souhlas, aby digitální obsah, který není dodáván na hmotném nosiči, byl dodán před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy. Klient jako spotřebitel tímto bere na vědomí, že v tomto případě nemá právo na odstoupení od Smlouvy viz ustanovení § 1837 písm. l) OZ. Poskytovatel v tomto případě vydá a poskytne klientovi jako spotřebiteli potvrzení o uzavření Smlouvy obsahující údaj, že klient jako spotřebitel výslovně souhlasí se započítáním plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy a bere na vědomí, že udělením tohoto výslovného souhlasu zaniká jeho právo odstoupit od Smlouvy podle ustanovení § 1837 písm. l) OZ.
2. Nejde-li o případ dle předchozího odstavce nebo jiný případ, kdy od Smlouvy nelze odstoupit viz článek VII., odst. 4. VOP, má klient jako spotřebitel právo v souladu s ustanovením § 1829 odst. (1) OZ od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. V této 14 denní lhůtě může být odstoupení od smlouvy učiněno nejjednodušeji odesláním vyplněného vzorového formuláře pro odstoupení na e-mail: info@poradekvkn.cz nebo odesláno v listinné podobě poštou na adresu sídla poskytovatele. Použití vzorového formuláře pro odstoupení není klientovou povinností. Klient jako spotřebitel může odstoupit od Smlouvy jakýmkoliv jednoznačným prohlášením učiněným vůči poskytovateli. Odstoupením od Smlouvy se smlouva od počátku ruší.
3. Odstoupí-li klient jako spotřebitel od Smlouvy a poskytovatel s jejím plněním na základě výslovné žádosti klienta jako spotřebitele začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od dané Smlouvy, musí klient dle ustanovení § 1834 OZ uhradit poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy.
4. Dle ustanovení § 1837 písm. a) OZ nemůže klient jako spotřebitel odstoupit od Smlouvy, pokud poskytovatel s jejím plněním na základě výslovné žádosti klienta jako spotřebitele začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od dané Smlouvy, a služba dle ní byla v plném rozsahu poskytnuta. Tedy když poskytovatel poskytne službu klientovi jako spotřebiteli dle ujednání a podmínek dané Smlouvou, tak poskytnutím plnění v plném rozsahu zaniká právo klienta jako spotřebitele odstoupit od Smlouvy.
5. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy je ke stažení **ZDE**. V případě použití vzorového formuláře nebo jiného jednoznačného prohlášení klienta jako spotřebitele o odstoupení od Smlouvy odeslaného na kontaktní e-mail poskytovatele, bude po jeho doručení poskytovateli bez zbytečného odkladu klientovi zasláno potvrzení o jeho přijetí.
6. V případě odstoupení od Smlouvy, má poskytovatel povinnost vrátit klientovi peněžní prostředky jež od něj na základě Smlouvy předtím přijal. Přijaté peněžní prostředky se poskytovatel zavazuje klientovi vrátit do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, a to:
 - a) stejným způsobem, jakým poskytovatel peněžní prostředky od klienta přijal;
 - b) způsobem, jaký klient uvede v odstoupení.
7. Poskytovatel si vyhrazuje právo odstoupit od Smlouvy v případech, kdy:
 - a) službu z objektivních příčin není možné za původních podmínek poskytnout,

- b) z důvodu působení vyšší moci je poskytnutí služby objektivně nemožné,
- c) klient je v prodlení s platbou ceny služby delší než 10 dnů po splatnosti
- d) klient podstatně poruší své povinnosti plynoucí mu ze Smlouvy.

V případě odstoupení poskytovatele od Smlouvy dle tohoto odstavce, bude klient o odstoupení od Smlouvy neprodleně informován. Odstoupení poskytovatele od Smlouvy v těchto případech je účinné okamžikem, kdy bude doručeno písemně klientovi (e-mailem nebo v listinné podobě na adresu klienta). Pokud již dle takovéto Smlouvy poskytovatel přijal od klienta peněžní prostředky, zavazuje se je poskytovatel klientovi vrátit bez úroků do 5 dnů od účinku odstoupení, a to stejným způsobem jakým byly od klienta přijaty.

8. Odstoupení od smlouvy z jiného důvodu tím není dotčeno.

VIII.

Vyřizování stížností a mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Má-li klient k procesu objednávání služby, uzavírání Smlouvy, k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění nebo činnosti poskytovatele nějakou stížnost či dotaz, může kontaktovat poskytovatele nejjednodušeji telefonicky, elektronickou poštou na kontaktní e-mail nebo písemně v listinné podobě na adresu sídla poskytovatele.
2. Poskytovatel vykonává samostatnou činnost na základě živnostenského oprávnění a kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad. Dodržování předpisů o ochraně spotřebitelů je v kompetenci České obchodní inspekce. Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů přísluší Úřadu pro ochranu osobních údajů. I na tyto orgány se klient může obrátit se svými případnými stížnostmi k činnosti poskytovatele.
3. V případě, že dojde mezi klientem jako spotřebitelem a poskytovatelem ke vzniku sporu ze spotřebitelské Smlouvy, který se nepodaří vyřešit jejich vzájemnou dohodou, má klient jako spotřebitel právo 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
4. Podrobnosti k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů jsou uvedeny na webových stránkách www.coi.cz a www.coi.cz/informace-o-adr. Návrhy mimosoudního řešení spotřebitelského sporu mezi klientem a poskytovatelem je třeba zasílat na Českou obchodní inspekci.

IX.

Závěrečná ustanovení

1. V případě, že je nebo se stane některé ustanovení těchto VOP neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné, použije se namísto něj ustanovení, jež se mu svým smyslem nejvíce podobá. Neplatností, neúčinností a nebo nepoužitelností jakéhokoliv ustanovení VOP není dotčena platnost ostatních ustanovení.
2. Vztahy ze Smlouvy a VOP se řídí českým právem.
3. Při uzavírání a plnění Smlouvy poskytovatel zpracovává osobní údaje klienta jako spotřebitele, a to za účelem, v rozsahu a způsobem popsáním v samostatném dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“ (ke stažení **ZDE**).
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto VOP jednostranně měnit. Pro klienta platí text VOP doručený společně se sdělením poskytovatele informujícím o dané službě.

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 3. 2023