

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ PRODUKTŮ EAS Global Academy s.r.o.

1.	ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....	2
2.	DEFINICE.....	2
3.	UZAVŘENÍ SMLOUVY	3
4.	POSKYTOVÁNÍ PRODUKTU	4
5.	CENA PRODUKTŮ A ZPŮSOB ÚHRADY.....	5
6.	PODMÍNKY VYUŽÍVÁNÍ PRODUKTŮ	6
7.	ŽIVÉ AKCE (SEMINÁŘE, KURZY, WORKSHOPY, KONFERENCE, KONZULTACE)	7
8.	DOBA TRVÁNÍ POSKYTOVÁNÍ PRODUKTŮ	8
9.	ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY.....	9
10.	REKLAMACE (PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ).....	10
11.	VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI.....	11
12.	ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ	12
13.	MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ	12
14.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	13

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují práva a povinnosti, která vznikají mezi Vámi jako Uživatelem a námi jako Poskytovatelem při objednání a užívání produktů a služeb EAS Global Academy s.r.o.

Poskytovatelem je EAS Global Academy s.r.o., se sídlem se sídlem Schillerova 233/10, Liberec XII-Staré Pavlovice, 460 01 Liberec, IČO 296 74 239, Spisová značka: C 56073 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem. (dále jen „Poskytovatel“). Kontaktní e-mail Poskytovatele je: global.eas.academy@gmail.com.

Kurzy, vzdělávací programy a odborný obsah nabízené prostřednictvím webového rozhraní <https://hipoterapie-kurzy.com> jsou odborně vytvářeny a garantovány organizací Svítání, z.s. EAS Global Academy s.r.o. zajišťuje administrativní, smluvní, platební a fakturační servis související s poskytováním těchto produktů.

Podmínky se vztahují na nákup e-booků, knih a jiných dokumentů, on-line seminářů a webinářů, prezenčních (on-site) seminářů, workshopů, poradenství a konzultací (dále jen „Produkty“).

Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Podmínky se vztahují jak na Uživatele – spotřebitele, tak i na Uživatele – podnikatele, není-li dále výslovně stanoveno jinak.

Tyto Podmínky neobsahují žádné ujednání o smluvní pokutě k tíži Uživatele. Uživatel však odpovídá za újmu způsobenou Poskytovateli porušením povinností vyplývajících ze smlouvy nebo z těchto Podmínek, a to v rozsahu stanoveném právními předpisy.

2. DEFINICE

Pro účely těchto Podmínek mají níže uvedené pojmy tento význam:

Poskytovatel / my

EAS Global Academy s.r.o., se sídlem Schillerova 233/10, Liberec XII-Staré Pavlovice, 460 01 Liberec. Spisová značka: C 56073 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem.

Poskytovatel zajišťuje administrativní, smluvní, platební a organizační zajištění Produktů nabízených prostřednictvím webového rozhraní. Odborný obsah Produktů může být vytvářen a garantován Poskytovatelem nebo smluvními odbornými partnery, zejména organizací Svítání, z.s. na <https://hipoterapie-kurzy.com/>.

Odborný garant

Organizace nebo osoba odpovědná za odborný obsah Produktu. Není-li uvedeno jinak, odborným garantem Produktů nabízených prostřednictvím webového rozhraní je Svítání, z.s.

Uživatel / Vy

Každá osoba, která s Poskytovatelem uzavírá smlouvu nebo jakýmkoli způsobem užívá Produkty Poskytovatele prostřednictvím webového rozhraní nebo e-mailové komunikace.

Spotřebitel

Fyzická osoba, která při uzavírání smlouvy s Poskytovatelem nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu povolání. Pokud Uživatel uvede do objednávky IČO, má se za to, že jedná jako podnikatel.

Podnikatel

Osoba zapsaná v obchodním rejstříku, osoba podnikající na základě živnostenského oprávnění nebo jiného oprávnění podle zvláštních předpisů, případně osoba, která jedná v rámci své podnikatelské činnosti.

Produkt

Plnění poskytované Poskytovatelem, zejména on-line kurzy a webináře, záznamy webinářů, e-learningové programy, e-booky a jiné dokumenty, knihy, prezenční (on-site) semináře, workshopy, konference, poradenství a konzultace.

Digitální obsah

Data poskytovaná v digitální podobě, zejména on-line kurzy, záznamy webinářů, e-booky, videa a další materiály zpřístupněné prostřednictvím uživatelského účtu nebo zaslání odkazu.

Živá akce (on-site)

Seminář, workshop, kurz, konference nebo jiná vzdělávací či poradenská akce uskutečněná prezenční formou.

Ceník

Informace o výši úplaty za užívání Produktů, včetně uvedení, zda je cena s DPH či bez DPH. Aktuální Ceník je vždy uveřejněn na webovém rozhraní Poskytovatele.

Webové rozhraní

Webové rozhraní <https://hipoterapie-kurzy.com/>, je provozováno organizací Svítání, z.s., případně jejími smluvními partnery, a slouží k prezentaci a objednávce Produktů poskytovaných prostřednictvím EAS Global Academy s.r.o.

Občanský zákoník

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

GDPR

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

Podmínky

Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování Produktů EAS Global Academy s.r.o.

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

Smlouva mezi Poskytovatelem a Uživatelé je uzavřena okamžikem potvrzení objednávky Poskytovatelem.

Na Webovém rozhraní jsou uvedeny nabídky Produktů včetně jejich popisu a hlavních vlastností. Prezentace Produktů na Webovém rozhraní je informativního charakteru a nepředstavuje nabídku k uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Objednávku může Uživatel učinit prostřednictvím webového formuláře nebo e-mailové komunikace. Podmínkou platné objednávky je vyplnění všech povinných údajů uvedených v objednávkovém formuláři. Před odesláním objednávky má Uživatel možnost zkontrolovat a opravit zadané údaje.

Smlouva o poskytování Produktu je uzavřena okamžikem doručení potvrzení objednávky Poskytovatelem na e-mailovou adresu Uživatele. Spolu s potvrzením objednávky obdrží Uživatel rovněž aktuální znění Podmínek.

Uživatel souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé Uživateli při použití těchto prostředků (internetové připojení, telefonní hovory) si hradí Uživatel sám a tyto náklady se neliší od základní sazby jeho poskytovatele služeb.

Přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky.

Odesláním objednávky Uživatel potvrzuje, že se seznámil s těmito Podmínkami a se Zásadami ochrany osobních údajů a že s nimi souhlasí.

4. POSKYTOVÁNÍ PRODUKTU

Odborný obsah Produktů může být vytvářen a poskytován lektory, odbornými garanty nebo partnerskými organizacemi určenými Poskytovatelem.

4.1. Způsob dodání

a) E-booky a jiné digitální dokumenty

Po úhradě kupní ceny bude digitální obsah (např. e-book) dodán Uživateli ve formátu PDF nebo obdobném formátu zasláním e-mailem jako příloha, případně zasláním odkazu, prostřednictvím kterého lze obsah stáhnout nebo otevřít.

b) On-line produkty (kurzy, webináře, e-learning)

Po uhrazení ceny bude Uživateli vytvořen uživatelský účet nebo mu budou zpřístupněny přístupové údaje na e-mail uvedený v objednávce. Přihlášením do uživatelského účtu je Uživateli dodán digitální obsah formou zpřístupnění členské sekce.

Je-li to z hlediska návaznosti obsahu účelné, mohou být jednotlivé lekce zpřístupňovány postupně dle harmonogramu zveřejněného v členské sekci. V případě společného zahájení kurzu obdrží Uživatel přístupové údaje ve stanoveném předem oznámeném termínu.

U on-line produktů platí, že Uživatel má **okamžitý a časově neomezený přístup**, není-li u konkrétního produktu uvedeno jinak. U webinářů je součástí dodání také **záznam**, který je Uživateli zpřístupněn automaticky.

U kurzu EATCS je začátek i konec kurzu časově stanoven; po zpřístupnění e-learningové části již není možné tuto část vrátit.

c) Živé akce (on-site semináře, workshopy, kurzy)

Po připsání platby na účet Poskytovatele je Uživateli vytvořena rezervace místa na akci. Uživatel obdrží informace o místě a datu konání, není-li uvedeno již v nabídce akce. V případě zrušení termínu ze strany Poskytovatele je Uživateli nabídnut náhradní termín; pokud mu nevyhovuje, má právo od smlouvy odstoupit a na vrácení zaplacené částky.

U individuálních konzultací a poradenství je termín sjednán vzájemnou dohodou obou stran s povinností realizovat službu nejpozději do 6 měsíců od zakoupení.

4.2. Dodací lhůta

Digitální obsah (e-book, on-line kurz, přístup do členské sekce) je dodán nejpozději do 3 pracovních dnů od připsání platby na účet Poskytovatele.

V případě předprodeje má Poskytovatel právo zpřístupnit obsah nejpozději **2 dny před spuštěním** nebo v předem oznámeném termínu.

Fyzické produkty (knihy, CD, dárkové předměty) jsou odesílány v co nejkratším možném termínu, obvykle do 2–10 pracovních dnů od připsání platby, prostřednictvím dopravce uvedeného Poskytovatelem. Za dodání se považuje doručení na adresu uvedenou Uživatelem v objednávce.

4.3. Kontrola funkčnosti

Po dodání digitálního obsahu je Uživatel povinen ověřit funkčnost a dostupnost. Zjistí-li vady nebo nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu kontaktovat Poskytovatele v souladu s článkem 10 těchto Podmínek.

Digitální obsah vyžaduje hardware a software umožňující zejména otevření dokumentů ve formátu PDF a stabilní internetové připojení pro přehrávání on-line obsahu.

4.4. Souhlas s dodáním digitálního obsahu

Uživatel bere na vědomí, že v případě digitálního obsahu dodaného před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení může být dodání provedeno **na základě jeho výslovného souhlasu**, a jeho zpřístupněním může dojít ke **ztrátě práva na odstoupení od smlouvy**, a to v rozsahu stanoveném právními předpisy a článkem 9 těchto Podmínek.

5. CENA PRODUKTŮ A ZPŮSOB ÚHRADY

Uživatel je povinen uhradit cenu Produktu ve výši uvedené v Ceníku platném v okamžiku objednávky. Cena je uvedena včetně informace, zda je uvedena s DPH či bez DPH, a včetně aktuálně platné sazby DPH.

Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit ceny Produktů. Změna ceny se však nedotýká již uzavřených smluv.

Úhrada ceny Produktu se provádí **předem** na základě zálohové faktury vystavené Poskytovatelem se splatností 7 dnů, není-li dohodnuto jinak. Faktura je Uživateli zaslána v elektronické podobě na e-mail uvedený v objednávce a považuje se za doručenou okamžikem odeslání.

Daňový doklad je vystaven po připsání platby na účet Poskytovatele. Faktura je považována za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.

V případě prodlení s úhradou delším než 7 dnů je Poskytovatel oprávněn dočasně pozastavit poskytování Produktu do úplného zaplacení ceny.

Uživatel, který není spotřebitelem, je v případě prodlení povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

Cenu Produktu lze hradit bezhotovostně bankovním převodem nebo prostřednictvím on-line platební brány. Poskytovatel neúčtuje žádné dodatečné poplatky nad rámec ceny Produktu, pokud není u konkrétní platební metody uvedeno jinak.

Platební metody jsou napojeny na zabezpečené platební brány. Údaje o platebních kartách a přístupové údaje k elektronickému bankovníctví nejsou Poskytovatelem ukládány.

Uživatel je povinen uvést správný variabilní symbol, aby bylo možné platbu identifikovat.

Poskytovatel může poskytovat slevy nebo bonusy z ceny. Podmínky pro poskytnutí slevy nebo bonusu jsou vždy uvedeny na webovém rozhraní nebo v konkrétní nabídce.

Uhrazena cena je **nevratná**, není-li v těchto Podmínkách nebo právními předpisy stanoveno jinak (zejména v případě odstoupení od smlouvy nebo oprávněné reklamace).

6. PODMÍNKY VYUŽÍVÁNÍ PRODUKTŮ

Uživatel si může Produkt objednat prostřednictvím webového formuláře nebo e-mailové komunikace označením vybraného Produktu a odesláním objednávky. Smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení objednávky Poskytovatelem na e-mailovou adresu Uživatele.

Cena Produktu je zpravidla uvedena přímo u nabídky na Webovém rozhraní a je konečná. Pokud je třeba doplňkový fyzický produkt doručit poštou nebo prostřednictvím dopravce, cena Produktu nezahrnuje náklady na dopravu, pokud není výslovně uvedeno jinak.

Dodáním on-line Produktu se rozumí zpřístupnění digitálního obsahu prostřednictvím uživatelského účtu nebo zaslaného odkazu (URL). Přístupové údaje jsou Uživateli poskytnuty po zaplacení ceny, nejpozději do tří pracovních dnů, není-li v nabídce uvedeno jinak.

Přístupové údaje a zpřístupněná URL adresa jsou určeny výhradně pro osobní potřebu Uživatele. Uživatel je povinen zachovávat mlčenlivost o informacích nezbytných k přístupu k on-line Produktům a nesmí je poskytovat třetím osobám. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn přístup k účtu omezit nebo zablokovat, aniž je dotčeno právo na náhradu škody.

Veškerý obsah on-line kurzů (texty, videa, audio nahrávky, pracovní materiály a další podklady) je chráněn autorským právem. Jakékoliv kopírování, nahrávání, šíření, či zpřístupňování obsahu třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele je zakázáno. Zjištěné porušení autorských práv nebo neoprávněné sdílení přístupů může vést k zablokování uživatelského účtu.

Poskytnutím Produktů nepřechází na Uživatele žádná odpovědnost Poskytovatele za podnikatelské, profesní či jiné výsledky Uživatele. Produkty mají vzdělávací a informační charakter a nenahrazují individuální odbornou či zdravotnickou péči.

Uživatel bere na vědomí, že pro plné využití on-line Produktů je nezbytné odpovídající technické vybavení (stabilní internetové připojení, aktuální webový prohlížeč, software pro práci s dokumenty PDF). Technické potíže na straně Uživatele nejsou důvodem pro odstoupení od smlouvy, ledaže zákon stanoví jinak.

7. ŽIVÉ AKCE (SEMINÁŘE, KURZY, WORKSHOPY, KONFERENCE, KONZULTACE)

Živé akce mohou být odborně organizovány nebo vedeny organizací Svítání, z.s., případně dalšími smluvními partnery Poskytovatele.

Zařazení účastníků na živou akci (dále jen „seminář“) se provádí podle pořadí přijatých plateb. V případě naplnění kapacity bude Uživatel informován a bude mu nabídnuta alternativa (náhradní termín nebo vrácení zaplacené částky).

Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu termínu, místa konání nebo zrušení semináře z organizačních či provozních důvodů. V takovém případě má Uživatel právo na vrácení 100 % zaplacené ceny, případně může zvolit účast v náhradním termínu nebo jiný Produkt Poskytovatele ve stejné hodnotě.

Účast na semináři je dobrovolná a každý účastník je zodpovědný sám za sebe. Pokyny lektorů mají charakter doporučení a účastník se jimi řídí podle vlastního uvážení. Pokud účastník aktuálně podstupuje léčbu nebo má zdravotní omezení, je povinen tuto skutečnost před zahájením semináře oznámit lektorům a v případě potřeby konzultovat účast s ošetřujícím lékařem.

Práce a pohyb v blízkosti koní představují přirozené riziko úrazu. Koně jsou velká a do jisté míry nepředvídatelná zvířata. Účastník je povinen dbát pokynů lektorů, používat přiměřené ochranné pomůcky a nepouštět se do činností přesahujících jeho zkušenosti a dovednosti. Účastník nese odpovědnost za své chování během semináře.

Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené třetími osobami či dodavateli služeb využívaných při organizaci semináře, ani za škody způsobené porušením pokynů nebo nedbalým chováním účastníků. Tím nejsou dotčena práva účastníků vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

7.1. Záznamy a zveřejnění

Webinář nebo jiná vzdělávací akce může být zaznamenána pro vzdělávací, dokumentační a prezentační účely.

Účastí na akci Uživatel souhlasí s možným použitím záznamu v budoucnu, zejména pro vzdělávací a propagační účely Poskytovatele.

7.2. Fotografie a videa

Z workshopů a dalších akcí mohou být pořizovány fotografie a videa pro vzdělávací a prezentační účely. Účastí na akci Uživatel vyjadřuje souhlas s možným zachycením své osoby a následným zveřejněním takových záznamů v souladu s právními předpisy.

Pokud Uživatel s pořízením nebo zveřejněním záznamu nesouhlasí, je povinen tuto skutečnost předem oznámit Poskytovateli; Poskytovatel se v takovém případě pokusí učinit přiměřená opatření k ochraně soukromí Uživatele.

7.3. Storno podmínky

a) Odhlášení více než 21 dní před termínem konání

Uživatel má nárok na vrácení zaplacené částky snížené o administrativní poplatek 200 Kč.

Místo vrácení platby může Uživatel požádat o převedení celé zaplacené částky na jiný Produkt Poskytovatele v plné výši ceny semináře.

b) Odhlášení méně než 21 dní před termínem konání

Bude účtován storno poplatek ve výši 100 % ceny semináře.

Uživatel může zaplacenou částku využít na koupi jiného Produktu Poskytovatele v plné výši ceny semináře, případně se zúčastnit semináře v náhradním termínu, pokud bude vypsán, nebo za sebe vyslat náhradníka.

c) Odhlášení méně než 5 dní před termínem konání

Uživatel je povinen uhradit účastnický poplatek v plné výši bez nároku na jeho využití na jiný Produkt nebo účast v náhradním termínu. Stále však může za sebe vyslat náhradníka.

d) Náhradník

Uživatel může za sebe na seminář vyslat náhradníka, kterého si zajistí sám, a je povinen o této skutečnosti informovat Poskytovatele. V takovém případě se storno poplatek neúčtuje a celá platba je převedena na nového účastníka.

Pokud se Uživatel ani jím určený náhradník semináře nezúčastní, účastnický poplatek se nevrací. Platby se vracejí vždy na stejný účet, ze kterého byly uhrazeny, a to po doručení potvrzení o přijetí opravného daňového dokladu Poskytovateli.

8. DOBA TRVÁNÍ POSKYTOVÁNÍ PRODUKTŮ

Smlouva mezi Poskytovatelem a Uživatelé se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě nebo u konkrétního Produktu uvedeno jinak.

Smluvní vztah může skončit některým z následujících způsobů:

- dohodou smluvních stran ke dni uvedenému v dohodě,
- výpovědí kterékoli ze stran bez uvedení důvodů s jednoměsíční výpovědní dobou, která začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně,
- odstoupením od smlouvy podle článku 9 těchto Podmínek.

U digitálních produktů (on-line kurzy, záznamy webinářů a další digitální obsah) má Uživatel přístup k zakoupenému obsahu **časově neomezeně**, není-li u konkrétního produktu stanoveno jinak.

V případě ukončení smluvního vztahu nevzniká Uživateli právo na vrácení poměrné části zaplacené ceny za již využívaný Produkt, není-li v těchto Podmínkách stanoveno jinak.

Poskytovatel se zavazuje trvale smazat obsah Uživatele včetně vložených osobních údajů do 30 dnů od zániku smlouvy, pokud právní předpisy nestanoví povinnost uchování údajů nebo pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

9. Odstoupení od smlouvy

9.1. Odstoupení ze strany Poskytovatele

V případě, že Uživatel podstatně poruší své povinnosti vyplývající ze smlouvy nebo těchto Podmínek, zejména je-li v prodlení s úhradou ceny delším než 30 dnů, je Poskytovatel oprávněn omezit Uživateli přístup k Produktu a/nebo od smlouvy odstoupit.

V takovém případě nemá Uživatel nárok na vrácení zaplacené ceny.

9.2. Odstoupení ze strany Uživatele – spotřebitele

Uživatel, který vystupuje jako spotřebitel, je oprávněn odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku **bez udání důvodu do 14 dnů** od uzavření smlouvy.

Pro odstoupení může spotřebitel použít vzorový formulář uvedený v příloze těchto Podmínek nebo odeslat jednoznačné prohlášení na e-mail Poskytovatele: **svitani@hipoterapie-kurzy.com**. Poskytovatel potvrdí přijetí odstoupení e-mailem.

Byla-li společně s Produktem poskytnuta sleva, bonus nebo dárek, pozbývá tento benefit účinnosti okamžikem odstoupení. Spotřebitel je povinen bonus/dárek vrátit nejpozději do 14 dnů od odstoupení, není-li dohodnuto jinak.

Cena zaplacená za Produkt bude vrácena stejným způsobem, jakým byla uhrazena, a to **do 14 dnů od doručení odstoupení**, nejdříve však po vrácení Produktu tam, kde je to relevantní.

9.3. Digitální obsah a on-line produkty

Uživatel bere na vědomí, že podle zákona **nená právo odstoupit od smlouvy**, pokud:

- byl digitální obsah (on-line kurz, webinář, záznam, e-book apod.) zpřístupněn **před uplynutím 14denní lhůty**,
- Uživatel předem poskytl **výslovný souhlas se zahájením plnění** a potvrdil, že tímto souhlasem **ztrácí právo na odstoupení od smlouvy**.

Tento postup je u všech on-line produktů zřetelně uveden v objednávce a je podmínkou jejich zpřístupnění.

U on-line produktů platí, že přístup je časově neomezený, není-li u konkrétního produktu uvedeno jinak.

9.4. Zvláštní ustanovení – akreditované kurzy

U akreditovaných kurzů prostřednictvím OCN London jsou začátek a konec studia časově stanoveny.

Po zpřístupnění e-learningového obsahu **už nelze od smlouvy odstoupit**, protože jde o digitální obsah dodaný na základě výslovného souhlasu Uživatele před uplynutím lhůty pro odstoupení.

Do okamžiku zpřístupnění e-learningu může spotřebitel uplatnit právo na odstoupení v běžné 14denní lhůtě.

9.5. Odstoupení u živých (on-site) akcí

Pro odstoupení a storno podmínky u živých akcí se použije článek 7 těchto Podmínek.

9.6. Shrnutí práv a výjimek

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů, **pokud se nejedná o:**

- digitální obsah již zpřístupněný na základě jeho výslovného souhlasu,
- akreditované kurzy viz článek 9. 4. po zpřístupnění e-learningu,
- případ, kdy zvláštní ustanovení těchto Podmínek stanoví jinak.

Tím nejsou dotčena práva Uživatele vyplývající z reklamace dle článku 10.

10. REKLAMACE (PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ)

Pokud Produkt nefunguje nebo není poskytován tak, jak bylo sjednáno, má Uživatel právo jej reklamovat v souladu s tímto článkem a příslušnými právními předpisy.

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti za vady se řídí zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a dalšími právními předpisy na ochranu spotřebitele.

10.1. Co lze reklamovat

Uživatel je oprávněn reklamovat zejména tehdy, pokud:

- Produkt neodpovídá popisu nebo vlastnostem uvedeným na webovém rozhraní,
- není poskytován po sjednanou dobu,
- má technické či obsahové vady, které brání jeho řádnému užívání,
- přístupové údaje k on-line Produktu nebyly dodány ve sjednané lhůtě.

U digitálních produktů Poskytovatel neodpovídá za potíže způsobené nedostatečným technickým vybavením Uživatele, pomalým internetovým připojením nebo neaktuálním softwarem, které Poskytovatel nemůže ovlivnit.

10.2. Jak reklamovat

Uživatel je povinen uplatnit reklamaci **bez zbytečného odkladu** poté, co vadu zjistil; nejpozději však do dvou let od dodání Produktu.

Reklamaci lze uplatnit:

- prostřednictvím uživatelského účtu, nebo
- e-mailem na adrese **global.eas.academy@gmail.com**.

Reklamacie by měla obsahovat popis závady, datum zjištění, objednávkové údaje a návrh požadovaného způsobu vyřízení.

10.3. Způsob řešení reklamace

Současně s oznámením vady může Uživatel uvést, jak navrhuje reklamaci vyřešit — zejména:

- poskytnutím náhradního přístupu nebo nového dílu obsahu,
- bezplatnou opravou,
- přiměřenou slevou z ceny,
- odstoupením od smlouvy v případech stanovených zákonem.

Pokud nebyl digitální obsah nebo přístupové údaje doručeny v dodací lhůtě, je Uživatel povinen nejprve zkontrolovat složky „Hromadná pošta“ nebo spam. Pokud ani tam produkt nenalezne, uplatní reklamaci podle tohoto článku.

10.4. Lhůty a vyřízení reklamace

Poskytovatel rozhodne o reklamaci **do 5 pracovních dnů** a o způsobu vyřízení informuje Uživatele e-mailem.

Je-li reklamacie uznána jako oprávněná, bude vyřízena **nejpozději do 30 dnů** od uplatnění, pokud se Poskytovatel s Uživatelem nedohodne na delší lhůtě.

Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit cenu Produktu.

10.5 Omezení odpovědnosti

Poskytovatel není povinen reklamaci uznat, pokud prokáže, že:

- Uživatel o vadě před využitím Produktu věděl,
- vadu sám způsobil,
- k vadě došlo běžným opotřebením nebo nedodržením pokynů k užívání.

Vzorový formulář pro uplatnění reklamace je uveden v příloze těchto Podmínek.

11. VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI

Produkty nabízené prostřednictvím EAS Global Academy s.r.o. mohou být odborně vytvářeny a garantovány Poskytovatelem nebo jeho smluvními partnery, lektory a odbornými guaranty. EAS Global Academy s.r.o. zajišťuje zejména administrativní, smluvní, organizační a platební stránku poskytovaných Produktů.

Produkty mají vzdělávací a informační charakter. Jejich cílem je podpora vzdělávání, profesního rozvoje a sdílení osvědčené praxe v oblasti Equine Assisted Services. Poskytovatel ani odborní garanti nenesou odpovědnost za způsob, jakým Uživatel získané informace, doporučení nebo dovednosti následně využije ve své profesní či jiné praxi.

Uživatel využívá Produkty na vlastní odpovědnost a je povinen vždy zohlednit své vzdělání, kvalifikaci, znalosti, dovednosti a zkušenosti. Informace uvedené v kurzech, webinářích, publikacích a dalších výukových materiálech nemohou nahradit individuální odborné, zdravotnické, psychologické, právní ani jiné specializované poradenství.

Práce s koňmi a pobyt v jejich blízkosti jsou spojeny s přirozeným rizikem úrazu. Uživatel je povinen jednat obezřetně, pracovat pouze v rozsahu svých schopností a kompetencí, používat vhodné vybavení a řídit se doporučeními a pokyny odborníků. Poskytovatel ani odborní garanti neodpovídají za škody vzniklé v důsledku nevhodného, neodborného nebo riskantního zacházení s koňmi ani za nesprávnou aplikaci informací získaných v rámci Produktů.

Poskytovatel neodpovídá za omezení, přerušení nebo nedostupnost Produktů způsobené okolnostmi mimo jeho přiměřenou kontrolu, zejména výpadky internetového připojení, zásahy třetích osob, technickými poruchami, kybernetickými útoky nebo nezbytnou údržbou systémů.

Poskytovatel dále neodpovídá za škody vzniklé užíváním Produktů v rozporu s jejich účelem, pokyny Poskytovatele nebo obecně uznávanými odbornými postupy.

Tím nejsou dotčena zákonná práva Uživatele, zejména práva vyplývající z vadného plnění a právní ochrany spotřebitele.

Uživatel je povinen při využívání Produktů postupovat uvážlivě a s ohledem na vlastní bezpečnost, bezpečnost dalších osob a welfare zvířat.

12. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Při poskytování Produktů mohou být osobní údaje zpřístupněny organizaci Svítání, z.s., která zajišťuje provoz webového rozhraní, správu vzdělávací platformy, odbornou garanci Produktů a komunikaci s účastníky. Osobní údaje jsou zpracovávány pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování Produktů, plnění smluvních povinností a související administrativní činnosti.

Rozsah, účely a podmínky zpracování osobních údajů jsou podrobně upraveny v Zásadách ochrany osobních údajů.

13. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

V případě, že dojde mezi Uživatелеm – spotřebitelem a Poskytovatelem ke sporu vyplývajícimu ze smlouvy o poskytování Produktů, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, má spotřebitel právo obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je **Česká obchodní inspekce (ČOI)**, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1.

Spotřebitel může podat návrh prostřednictvím on-line formuláře dostupného na webové stránce České obchodní inspekce.

Mimosoudní řešení sporu je bezplatné; náklady vzniklé v souvislosti s jeho vedením si nese každá strana sama.

Spotřebitel je oprávněn využít také platformu pro řešení sporů on-line zřízenou Evropskou komisí.

Uživatel se může na Poskytovatele kdykoliv obrátit prostřednictvím kontaktního e-mailu, pokud se domnívá, že jeho práva nebyla respektována; Poskytovatel se zavazuje pokusit se spor vyřešit smírně.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Pokud právní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem obsahuje mezinárodní prvek, sjednávají smluvní strany, že se tento vztah řídí právním řádem České republiky. Tím nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z právních předpisů jeho domovského státu.

Tam, kde smlouva nebo tyto Podmínky vyžadují písemnou formu, postačí, je-li sdělení učiněno prostřednictvím e-mailu nebo jiných spolehlivých prostředků elektronické komunikace, které nevyvolávají pochybnosti o obsahu sdělení a o jeho odesílateli.

Pokud Uživatel nesdělí Poskytovateli aktuální kontaktní údaje a v důsledku toho nebude možné mu doručovat, má se za to, že zpráva zaslaná na poslední známou e-mailovou nebo poštovní adresu byla doručena třetí den po jejím odeslání.

Je-li některé ustanovení těchto Podmínek neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení. Na místo takového ustanovení nastoupí ustanovení, jehož obsah a účel je původnímu ustanovení co nejbližší.

Změny a doplnění smlouvy či těchto Podmínek vyžadují písemnou formu. Poskytovatel je oprávněn Podmínky jednostranně měnit, zejména z důvodu změny právních předpisů, rozsahu poskytovaných služeb nebo technických možností.

Poskytovatel oznámí změnu Podmínek Uživateli e-mailem uvedeným v objednávce nejméně **30 dnů před nabytím účinnosti změny**. Uživatel je oprávněn z tohoto důvodu smlouvu písemně vypovědět do 10 dnů od doručení oznámení; výpovědní doba činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi Poskytovateli. Pokud Uživatel smlouvu ve stanovené lhůtě nevypoví, má se za to, že se změnou Podmínek souhlasí.

Tato verze Podmínek je platná a účinná ode dne 21. června 2026.