

Vrácení peněz a storno podmínky

1. Úvodní informace

Tento dokument upravuje podmínky vrácení peněz, storna a odpovědnosti za digitální produkty a služby poskytované prostřednictvím webu www.spolecneonline.cz.

Provozovatel:

Jakub Šorm – Společně Online

IČ: 07884630

Sídlo: Dunická 3144/6, Praha

E-mail: info@spolecneonline.cz

Zakoupením produktu nebo služby zákazník potvrzuje, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi.

Naším cílem je férový přístup a spokojenost zákazníků. Případné individuální situace se snažíme řešit lidsky a po vzájemné domluvě.

2. Charakter produktů a služeb

Naše produkty a služby mají vzdělávací a rozvojový charakter.

Jedná se zejména o:

- online kurzy a digitální produkty
- mentoring a konzultace
- workshopy a programy
- přístupy do členských sekcí a online prostředí

Obsah vychází z našich znalostí, zkušeností a praxe.

Výsledky dosažené aplikací informací a doporučení závisí na aktivitě zákazníka a dalších faktorech, které nemůžeme ovlivnit.

Zakoupením produktu zákazník bere na vědomí, že se jedná o vzdělávací obsah bez garance konkrétních výsledků (např. finančních či marketingových).

3. Vrácení peněz u digitálních produktů

Digitální produkty (např. online kurzy, e-booky, záznamy, materiály, členské sekce) jsou dodávány bezodkladně po zaplacení.

Zákazník při nákupu souhlasí s tím, že:

- digitální obsah bude dodán před uplynutím zákonné 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- tímto souhlasem může zaniknout právo na odstoupení od smlouvy dle platných právních předpisů.

Po zpřístupnění digitálního obsahu proto zpravidla **není možné požadovat vrácení peněz**, není-li u konkrétní nabídky uvedeno jinak.

Pokud ještě nedošlo k dodání produktu (např. nebyl odeslán přístup), může zákazník požádat o storno objednávky do 14 dnů od nákupu prostřednictvím e-mailu info@spolecneonline.cz.

4. Mentoringové programy a služby (včetně programů nad 10 000 Kč)

U mentoringových, strategických a dlouhodobých programů zákazník bere na vědomí, že:

- rezervací místa vzniká závazek kapacity na straně poskytovatele
- příprava a blokace termínů probíhá předem
- po zahájení programu nebo po uskutečnění prvního setkání již dochází k čerpání služby

Po zahájení programu nebo po uskutečnění první konzultace proto zpravidla **není možné požadovat vrácení celé částky**.

V odůvodněných případech je možné situaci řešit individuálně (např. přesun termínu, převedení na jiný produkt či jiná forma náhradního plnění), není na ni však automatický právní nárok.

5. Změna nebo zrušení termínu konzultace

Termín individuální konzultace je možné změnit nebo zrušit nejpozději 24 hodin předem.

Pozdější zrušení nebo nedostavení se bez omluvy se považuje za využitou službu bez nároku na náhradu.

V případě závažných důvodů na straně poskytovatele bude nabídnut náhradní termín.

6. Reklamacce a technické problémy

Pokud dojde k technickému problému (např. nedoručení přístupů nebo nefunkčnost obsahu), kontaktujte nás na info@spolecneonline.cz.

Reklamaci řešíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů.

V případě oprávněné reklamacce může být zajištěna náprava, sleva nebo vrácení peněz dle povahy situace.

7. Jak požádat o storno nebo vrácení peněz

Žádost je nutné zaslat e-mailem na:
info@spolecneonline.cz

Uveďte prosím:

- jméno a e-mail použitý při objednávce
- číslo objednávky nebo faktury
- název produktu či služby
- důvod žádosti
- číslo účtu pro vrácení peněz (pokud relevantní)

Každou žádost posuzujeme individuálně.

8. Lhůta pro vrácení peněz

Pokud vznikne nárok na vrácení peněz, budou prostředky vráceny stejným způsobem, jakým byly přijaty, případně na domluvený účet.

Vrácení proběhne nejpozději do 14–30 dnů od schválení žádosti.