## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování překladatelských, tlumočnických a dalších služeb

## **Úvodní ustanovení**

* 1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování překladatelských, tlumočnických a dalších služeb (dále jen „**VOP**“) (dále v těchto VOP jen „**služby**“) fyzickou osobou **podnikající** Mgr. Eliška Zemanová, IČ: 05384737, se sídlem Sladkovského 505, Pardubice, 53002 (dále jen „**Dodavatel**“, pokud není vyznačeno jinak) upravují vzájemná práva a povinnosti stran z právních vztahů a tvoří nedílnou součást a základ právních vztahů na základě těchto VOP, do nichž vstupuje Dodavatel, zejména smluvních závazkových vztahů, a to za předpokladu písemné akceptace těchto podmínek druhou smluvní stranou – Zákazníkem. Písemná akceptace je rovněž splněna tam, kde byla akceptována nabídka Dodavatele nebo tam, kde Dodavatel akceptoval nabídku Zákazníka, přičemž specifická smluvní ujednání mají přednost před těmito VOP.
	2. Pokud dojde ze strany Zákazníka k učinění ústní objednávky (telefonicky, osobně), je smlouva uzavřena faktickým plněním ze strany Dodavatele, přičemž tyto VOP jsou nedílnou součástí takové smlouvy.
	3. „**Smlouvou**“ se rozumí smlouva o dílo či jiná smlouva dle zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, nebo dle cizího právního řádu, je-li pro konkrétní obchodní případ výslovně sjednaný.
	4. Kde tyto VOP mluví o „**písemné formě**“, tato je splněna i za použití e-mailové, faxové či jiné elektronické komunikace, z níž je obsah příslušného právního jednání patrný, přičemž z komunikace musí být zřejmá rovněž identifikace subjektu, který takové právní jednání činí.
	5. Odchýlit se od VOP je možné pouze písemným souhlasem obou stran, Dodavatele a Zákazníka. Doplňující či odlišné podmínky Zákazníka se v opačném případě na vztahy uvedené v odst. 1 tohoto článku neaplikují.
	6. Tyto VOP se vztahují také na realizaci vztahů se zahraničními Zákazníky a přiměřeně se použijí také pro jiné než smluvní závazkové vztahy, výkony, zejména pro činnost poradenskou, informační, není-li stanoveno jinak.
	7. Vztahy neupravené těmito VOP se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a je-li zákazníkem spotřebitel, též zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, případně dalších zákonů České republiky.
	8. Zákazník-spotřebitel je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická osoba, která si objednává služby Dodavatele za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami. Tam, kde není Zákazník spotřebitel, se neuplatní ustanovení na ochranu slabší strany, tj. čl. IX. těchto VOP a čl. X. odst. 5) a 6) těchto VOP.
	9. Zákazník-podnikatel je fyzická nebo právnická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Zákazníku-podnikateli náleží práva z vadného plnění pouze v rozsahu reklamačního řádu dle čl. VIII. těchto VOP a právo na odstoupení od smlouvy v rámci čl. X odst. 1) – 4) těchto VOP.

2. Definice pojmů

2.1. Definice pojmů

Níže uvedené pojmy mají v rámci těchto VOP, pokud z kontextu nevyplývá jinak, následující význam:

**Dohoda, smlouva**– tyto Všeobecné obchodní podmínky.

**Důvěrné informace**– veškeré neveřejné informace týkající se zákazníka nebo jeho podnikání.

**Duševní vlastnictví**– veškerá práva duševního vlastnictví, zejména autorská práva a práva související s právem autorským, právo na ochranu informací (včetně know-how a obchodních tajemství), a veškerá další práva k duševnímu vlastnictví jakékoliv strany.

**Tlumočník**– osoba pověřená Dodavatelem, která vykonává tlumočení.

**Tlumočení**– ústní převod (konsekutivní, simultánní nebo šeptané). Tlumočení nezahrnuje textové práce.

**Nahrávka**– zvuková či zvukově obrazová nahrávka tlumočnického výkonu, který náleží Tlumočníkovi.

**Překladatel**– osoba pověřená Dodavatelem, který poskytuje překlad.

**Překlad**– písemný překlad (příprava, písemný úkon a ostatní aktivity související s překládáním nebo jemu příbuzné).

**Podklady**– jakýkoli text nebo jiná forma informace či médium poskytnuté Dodavateli, které obsahuje informace ke službám souvisejícím s činností Dodavatele.

**Třetí strana**– jakýkoli subjekt, který není stranou této dohody.

**Písemný návod**– jakékoli dodatečné informace a specifikace požadavků zákazníka na tlumočení nebo překlad, které tvoří nedílnou součást této dohody.

**3.** Práva k Podkladům

3.1. Zákazník dodáním Podkladů zaručuje Dodavateli a Dodavatel přijímá od Zákazníka Podklady s vědomím, že tyto Podklady, ani z části, neporušují jakákoli práva třetích osob. Zákazník zaručuje, že:

a) je oprávněný a plně způsobilý uzavřít tuto Dohodu, s tím, že vlastní práva a licence k Podkladům v takovém rozsahu, aby mu mohly být poskytnuty Dodavatelem objednávané služby;

b) Podklady neporušují autorská práva ani jakákoliv další práva třetích osob.

3.2. Za případné porušení jakýchkoliv práv třetích osob souvisejících s Podklady odpovídá bezvýhradně Zákazník. Zákazník ani třetí osoba nejsou oprávněni vůči Dodavateli uplatňovat žádné nároky z titulu jakéhokoli zásahu do jakýchkoliv práv třetích osob na základě práce Dodavatele se Podklady, jež má původ v obsahu Podkladů. Zákazník se zavazuje uhradit Dodavateli veškerou újmu uplatněnou vůči Dodavateli pro případ jakéhokoli zásahu do práv třetích osob v souvislosti s Podklady.

4. Sazby: závazná objednávková cena a nezávazná cenová nabídka

4.1. Sazbu za služby poskytované Dodavatelem určí Dodavatel na základě:

* popisu Podkladů poskytnutých Zákazníkem a/nebo
* podkladů dodaných Zákazníkem a/nebo
* popisu Tlumočení poskytnutého Zákazníkem a/nebo
* délky trvání Tlumočení včetně délky jednotlivých akcí nebo částí akce, očekávaného času příchodu Tlumočníka na místo konání akce a/nebo
* času a dne, kdy se bude konat Tlumočení a/nebo
* místa Tlumočení a/nebo
* účelu Překladu nebo Tlumočení a návodu poskytnutého Zákazníkem a/nebo
* na základě dalších individuálních charakteristik služeb poskytovaných Dodavatelem.

4.2. Kontraktační proces obvykle probíhá tak, že na základě údajů poskytnutých Zákazníkem Dodavatel zašle nezávaznou cenovou nabídku. Tato nezávazná cenová nabídka, respektive cenový odhad slouží pouze pro informační účely. Na tuto nezávaznou cenovou nabídku reaguje Zákazník objednávkou, přičemž smlouva je uzavřena potvrzením objednávky ze strany Dodavatele nebo samotným plněním. Pro účely vyloučení pochybností smluvní strany výslovně ujednávají, že Dodavatel není povinen objednávku Zákazníka přijmout/akceptovat. Smlouva je uzavřena v momentě, kdy Zákazníkovi dojde písemné potvrzení objednávky zaslané na základě cenové nabídky Dodavatele nebo samotným poskytnutím služeb ze strany Dodavatele. Zákazník bere na vědomí, že cenová nabídka, není-li stanoveno jinak, je aktuální po dobu 48 hodin od jejího odeslání. Proto v případě, že Zákazník má zájem zaslat objednávku po této lhůtě, je povinen si předem vyžádat aktualizovanou cenovou nabídku. V opačném případě není Dodavatel s to potvrdit ani termín dodání ani cenu služeb v objednávce, a takto zaslaná objednávka je neúčinná, stejně jako veškeré případně navazující kroky, pokud se smluvní strany výslovně nedohodly či nekonaly jinak.

4.3. Závaznou objednávkovou cenu služeb určí Dodavatel Zákazníkovi až poté, co se seznámí s Podklady a obdrží srozumitelný a úplný Písemný návod od Zákazníka. Pro případ, že Zákazník bude poptávat další služby nad rámec služeb uvedených v Podkladech určených pro vytvoření závazné objednávkové ceny, je třeba k poskytnutí takových služeb uzavřít samostatnou dohodu či dodatek k původní dohodě.

4.4. Cenový odhad na základě popisu Podkladů poskytnutého Zákazníkem se může, poté co se Dodavatel, případně osoby pověřené Dodavatelem, s Podklady seznámí, změnit, pokud je tento popis podle Dodavatele, případně osoby pověřené Dodavatelem, věcně nesprávný nebo nepřesný.

4.5. Obvyklé náklady na dodání překladu nebo tlumočení nese Dodavatel. Pokud způsob dodání služby určený Zákazníkem obnáší náklady vyšší než běžné náklady na dodání služby (např. kurýrní služba, doporučená nebo speciální zásilka, cestovní náklady, náklady na ubytování a stravné nezohledněné v nabídkové ceně uvedené na objednávkovém formuláři), tyto dodatečné náklady ponese Zákazník.

4.6. Není-li výslovně sjednána žádná cena, platí ceny dle konkrétního platného ceníku Dodavatele. V případě, že cena služeb není uvedena ani v ceníku, platí, že cenou služeb je cena obvyklá.

4.7. Dodavatel zaručuje cenu stanovenou ve smlouvě do sjednaného data poskytnutí služeb Zákazníkovi. Dojde-li k poskytnutí služeb po sjednaném termínu z důvodu ležícího na straně Zákazníka, Dodavatel si vyhrazuje právo upravit cenu služeb s přihlédnutím k případně zvýšeným nákladům (zejména za promeškaný čas).

4.8. Zvýší-li se, jsou-li nově zavedeny či vzniknou-li po uzavření smlouvy daně, cla, přepravné, poplatky nebo jiné dávky jakéhokoli druhu, které ovlivňují cenu služeb, popř. zvýší-li se ostatní náklady, aniž by na to měl Dodavatel vliv, pak bude odpovídajícím způsobem zvýšena cena.

4.9. V případě jakýchkoli úprav textu nebo požadavků zákazníka k poskytovaným službám kdykoli během jejich poskytování se sazby, případné příplatky a podmínky dodání mohou změnit s ohledem na vícepráce.

4.10. V případě poskytnutí služeb v rámci České republiky bude k ceně služby připočtena daň z přidané hodnoty.

5. Dodání

5.1. Lhůta pro dodání služeb je uvedena v potvrzeném objednávkovém formuláři či dohodnuta jinak v rámci smlouvy. Pro její určení je nezbytné seznámení Dodavatele s Podklady a obdržení úplného Písemného návodu od Zákazníka.

5.2. Zákazník je povinen převzít hotovou zakázku v termínu a způsobem uvedeným ve smlouvě či v potvrzeném objednávkovém formuláři. Zákazník nebo jeho pověřený pracovník, resp. zástupce je povinen Dodavateli bezodkladně písemně potvrdit převzetí zakázky. Jestliže Zákazník tuto svou povinnost nesplní ve lhůtě do 24 hodin po termínu předání, případně pokud v této lhůtě písemnou formou dodání zakázky neurguje, platí, že Dodavatel zakázku převzal řádně a včas dle objednávky.

5.3. Jestliže hotovou zakázku není možné doručit sjednaným způsobem, dohodnou smluvní strany náhradní způsob doručení. Pokud nebude možné náhradní způsob doručení předem dohodnout, je Dodavatel oprávněn samostatně zvolit náhradní způsob doručení. Náklady na doručení v tomto případě hradí Zákazník.

5.4. Jestliže Zákazník bez závažného důvodu uznaného oběma smluvními stranami vyhotovenou zakázku nepřevezme, považuje se zakázka za splněnou. Dodavatel má v tomto případě právo zakázku vyfakturovat a Zákazník je povinen zakázku uhradit v plné výši.

5.5. Služby spočívající v Tlumočení se budou konat v čase a na místě určeném ve smlouvě či v potvrzeném objednávkovém formuláři nebo jinak dohodnutém stranami. Nebylo-li dohodnuto jinak, platí, že tlumočník je povinen se dostavit na místo tlumočení 15 minut před dohodnutým začátkem. Pokud by tlumočení mělo být součástí pořizovaného zvukového nebo obrazového záznamu, musí o tom Dodavatel být informován při sjednávání Tlumočení.

5.6. Zákazník se zavazuje poskytnout Dodavateli k technické a terminologické přípravě veškeré Podklady a další dokumenty (např. program, zápisy z jednání, propagační materiály, interní dokumenty, prezentace aj.) vztahující se k zakázce nejpozději 72 hodin před jejím konáním, zejména kopie textů určených k hlasitému přednesu. V případě, že Dodavatel kopie textů neobdrží, není za žádných okolností povinen poskytnout Tlumočení a Zákazníkovi nevzniká nárok na slevu a zakázka se v této části považuje za zmařenou ze strany Zákazníka a uplatní se postup dle čl. VII odst. 1 VOP. Pokud mají být během zakázky promítány klipy, filmy, videa a další audiovizuální materiály, je Zákazník povinen tyto materiály ve výše uvedené lhůtě Dodavateli zpřístupnit ke zhlédnutí a řádné přípravě. Není-li zpřístupnění Dodavateli možné, je Zákazník povinen opatřit Dodavateli transkript. V opačném případě není Dodavatel za žádných okolností povinen poskytnout Tlumočení a Zákazníkovi nevzniká nárok na slevu a zakázka se v této části považuje za zmařenou ze strany Zákazníka a uplatní se postup dle čl. VII odst. 1 VOP.

5.7. Služba Tlumočení je určena výhradně pro přímou a okamžitou potřebu posluchačů, kteří se nacházejí v čase a na místě určeném ve smlouvě či v potvrzeném objednávkovém formuláři nebo jinak dohodnutém stranami. Má-li Zákazník zájem na pořízení Nahrávky Tlumočení či jiné poskytované služby, musí být taková skutečnost součástí uzavřené smlouvy, neboť pořízení Nahrávky může být předmětem zvláštního ujednání o ceně. Dodavatel si vyhrazuje právo vyslovit nesouhlas s pořizováním zvukového nebo obrazového záznamu Tlumočení, pokud toto nebylo předem sjednáno. Pokud Zákazník na pořízení záznamu trvá a Dodavatel souhlas neudělí, zakázka se považuje ve smyslu ust. VII. těchto VOP za zmařenou ze strany Zákazníka. Pokud nebylo mezi Dodavatelem a Zákazníkem dohodnuto pořízení zvukového nebo obrazového záznamu, zavazuje se Zákazník zajistit, aby v průběhu Tlumočení nemohl být pořízen zvukový či obrazový záznam ani jinou osobou, včetně třetích osob přítomných v průběhu tlumočení (např. obecenstvo, účastníci konference atp.)

5.8. Dodavatel si vyhrazuje právo, aby si osoba jím pověřená k Tlumočení dělala v rámci možností mezi jednotlivými částmi tlumočení pauzy.

5.9. Pokud Zákazník objednává simultánní tlumočení, zajistí podle dohody smluvních stran vždy Dodavatel, nebo Zákazník přítomnost minimálně dvou tlumočníků v kabině pro danou jazykovou kombinaci, a také vhodné technické vybavení pro všechny tlumočníky během celého tlumočnického úkonu. Zajišťuje-li technické vybavení Zákazník, je povinen v dostatečném časovém předstihu, nejméně 72 hodin před realizací tlumočení, předložit Dodavateli seznam zařízení, která budou na místě tlumočení k dispozici. Tento seznam musí být Dodavatelem schválen. V opačném případě Dodavatel nenese odpovědnost za řádnost poskytnutých tlumočnických služeb a rovněž je oprávněn poskytnutí tlumočnických služeb v důsledku nedostatečného technického zabezpečení odmítnout, přičemž taková situace bude považována za zmařenou zakázku ve smyslu ust. VII. těchto VOP ze strany Zákazníka. Specifikace vybavení k simultánnímu tlumočení může být předmětem smlouvy mezi Dodavatelem a Zákazníkem.

5.10. Pokud Tlumočení zahrnuje šeptané tlumočení, toto tlumočení bude trvat maximálně 30 minut v kuse. Pokud toto tlumočení má trvat více než 30 minut v kuse, Zákazník o tom Dodavatele informuje předem (nejpozději 48 hodin před začátkem tlumočení), tak aby Dodavatel mohl zajistit přítomnost druhého tlumočníka, a to na náklady Zákazníka.

6. Mlčenlivost a bezpečné uložení zákazníkových dokumentů

6.1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých Podkladů, které mu budou Zákazníkem předány v rámci plnění smluvního vztahu či před jeho vznikem, pokud se nedohodne se Zákazníkem jinak.

6.2. Tlumočení se považuje za důvěrné v případě, že tak Zákazník písemně určí.

6.3. Za důvěrné se nepovažují informace, které:

a) měl Dodavatel dříve, než je obdržel, nebo se s nimi seznámil v souvislosti s touto dohodou, nebo

b) je Dodavatel obdržel od jiné osoby, která tím neporušila žádné závazky mlčenlivosti nebo důvěrnosti, nebo

c) je Dodavatel získal nebo vypracoval samostatně, bez ohledu na Zákazníka, nebo

d) jsou veřejně přístupné nebo obecně známé, a to jinak než v důsledku porušení nebo zanedbání povinnosti Dodavatele, nebo

e) je Dodavatel povinen sdělit v souladu s platnými zákony či rozhodnutím orgánu veřejné moci.

6.4. Nehledě na ustanovení tohoto článku Zákazník bere na vědomí, že je Dodavatel oprávněn se ve věci terminologických otázek se zakázkou spojených poradit s třetí stranou.

6.5. Dodavatel je odpovědný za bezpečné uložení Podkladů včetně všech kopií vyhotovených listin a dat na jakémkoliv typu úložiště, ať se jedná o překlad, tlumočení či jinou službu, přičemž v případě potřeby je povinen zajistit také jejich bezpečnou likvidaci.

7. Zrušení nebo zmaření zakázky

7.1. Není-li mezi Zákazníkem a Dodavatelem dohodnuto jinak, v případě, že dojde k tomu, že služby objednané Zákazníkem budou zrušeny, omezeny nebo zmařeny v důsledku jednání nebo opomenutí Zákazníka nebo třetí strany, je Zákazník i nadále vázán smlouvou či Závaznou nabídkou a je povinen Dodavateli uhradit storno poplatek. Storno poplatek je obsahuje již vzniklé náklady a rovněž:

* 40% sjednaného honoráře při zrušení nebo zmaření zakázky 4-2 týdny před začátkem zakázky;
* 60% sjednaného honoráře při zrušení nebo zmaření zakázky 2-1 týdny před začátkem zakázky;
* 80% sjednaného honoráře při zrušení nebo zmaření zakázky méně než 1 týden před začátkem zakázky.

7.2. Dodavatel je oprávněn kdykoli přestat Zákazníkovi poskytovat služby, pokud zjistí, že Zákazník je v úpadku, insolvenčním řízení, exekučním řízení nebo je označen za nespolehlivého plátce DPH, pokud Zákazník nezajistí zákonnou úhradu zakázky v plné výši do 24 hodin od zaslání příslušné výzvy. Ani to však nebrání Dodavateli přerušit poskytování služeb Zákazníkovi. Na tento postup nemá vliv, zda se Zákazník ocitl v úpadku, insolvenčním řízení, exekučním řízení nebo se stal nespolehlivým plátcem DPH již před započetím služby nebo až v průběhu jejího poskytování Dodavatelem. Dodavatel oznámí přerušení poskytování služby Zákazníkovi bez zbytečného odkladu, přičemž nastane-li taková situace, jedná se o zmaření služby v důsledku jednání Zákazníka a bude postupováno dle čl. VII. odst. 1 VOP.

7.3. Dodavatel je rovněž oprávněn kdykoli přestat Zákazníkovi poskytovat služby nebo mu poskytnutí služby zcela odmítnout, pokud mu nejsou v dostatečném předstihu poskytnuty úplné Podklady nebo po uzavření smlouvy zjistí on či jím pověřená osoba, že má poskytovat služby subjektům, které projednávají záležitosti, jež jsou v rozporu se zákonem, dobrými mravy, veřejným pořádkem, etickými či morálními standardy (například obchodování s drogami, zbraněmi atd.) či vzniknou pochyby o bezpečnosti zakázky (oblasti válečných nepokojů či rizikové země, práce ve výškách, v nebezpečném terénu s nedostatečným bezpečnostním vybavením, nedostatečné zajištění bezpečnosti práce – neposkytnutí ochranných či bezpečnostních pomůcek atd.), na níž se má Dodavatel či jím pověřená osoba účastnit, nebo je Dodavateli zatajena povaha zakázky, na níž má poskytovat své služby, a taková zakázka se neslučuje s výše uvedenými podmínkami nebo s přesvědčením (náboženským, politickým atd.) Dodavatele či osoby pověřené Dodavatelem k provedení konkrétní služby. Dojde-li k odmítnutí účasti na takové zakázce z těchto důvodů, jedná se o zmaření služby v důsledku jednání Zákazníka a bude postupováno dle čl. VII. odst. 1 VOP. V žádném případě nebude Dodavatel povinen vracet Zákazníkovi jakékoliv uhrazené náklady.

8. Reklamace

8.1. Zákazník není oprávněn požadovat po Dodavateli dodržení odborné terminologie, zkratek či jiných speciálních výrazů požadovaných Dodavatelem, pokud tato terminologie, zkratky či výrazy nejsou uvedeny v Podkladech. Pokud Zdrojové podklady nebyly Zákazníkem poskytnuty nebo se v nich daná terminologie, zkratka či výraz nevyskytovala, Zákazník nemá z důvodu nedodržení terminologie, zkratek či jiných speciálních výrazů právo na uplatnění reklamace.

8.2. Zákazník je povinen Dodavateli poskytnout veškeré informace týkající se zakázky, včetně jejího účelu, tak, aby Dodavatel měl veškeré informace potřebné k řádnému splnění zakázky. Nepovažuje se za vadu služby, pokud jí Zákazník vytýká vady, aniž by splnil podmínky uvedené v tomto ustanovení.

8.3. Za vady poskytnuté služby se považují pouze vady gramatické či významové. Jiné vady, zejména stylistické, nelze považovat za vady, pro které by bylo možno uplatnit reklamaci. Pokud zakázka neobsahuje gramatické vady či vady významové, má se za to, že byla provedena řádně.

8.4. Reklamaci musí Zákazník u Dodavatele uplatnit bezodkladně poté, co byla zjištěna vada poskytnuté služby. Reklamace, stejně jako konkrétní vady, pro které je reklamace uplatňována, musí být Dodavateli sděleny písemně. Pokud požadavek na reklamaci nebude obsahovat konkrétní vytčené vady, nejedná se o řádně uplatněnou reklamaci.

8.5. V případě tlumočení musí být reklamace uplatněna, resp. vada oznámena, bezprostředně po jejím zjištění v průběhu tlumočení nebo nejpozději po skončení tlumočení. Pokud se jedná o vícedenní tlumočení, je nutno reklamaci uplatnit a vadu oznámit na konci každého dne, kdy tlumočení proběhlo. V případě tlumočení je možno vadu oznámit, resp. reklamaci uplatnit, u Dodavatele ústně nebo telefonicky, přičemž i v tomto případě musí dojít do 24 hodin od oznámení vady k podání písemné reklamace dle čl. VIII. bodu 4 VOP.

8.6. V případě překladu se vada považuje za včasně oznámenou, pokud je oznámena do 48 hodin po předání poskytnuté služby Dodavatelem Zákazníkovi.

8.7. V případě, že Dodavatel shledá, že reklamace je oprávněná, odstraní vady na své vlastní náklady, je-li to u poskytované služby možné, nebo poskytne Zákazníkovi přiměřenou slevu odpovídající rozsahu vady poskytované služby.

8.8. Za vady prokazatelně způsobené vadami služeb poskytnutých Dodavatelem odpovídá Dodavatel maximálně do výše ceny poskytované služby.

8.9. Dodavatel neodpovídá zejména za

a) nepřímou újmu,

b) za ušlý zisk, výrobní ztrátu, zmařenou obchodní příležitost, ztrátu obchodního partnera, ztrátu důvěryhodnosti, omezení výroby či poskytování služeb, pokles obratu, poškození dobrého jména či jinou obdobnou skutečnost,

c) za nemajetkovou újmu,

d) újmu navazující na újmu způsobenou Zákazníkovi.

8.10. Zákazník není oprávněn uplatnit tzv. zádržné, tedy zadržet část ceny za poskytnutí služeb.

8.11. Zákazník se výslovně vzdává nároku na náhradu újmy, která vznikne v důsledku porušení povinnosti na straně Dodavatele či ze zákona, kromě situací, kde dojde ke způsobení újmy ze strany Dodavatele úmyslně či z hrubé nedbalosti.

9. Reklamace – spotřebitel

9.1. Je-li zákazník spotřebitel, náleží mu práva v zákonném rozsahu, tedy Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, kterou má služba v době převzetí Zákazníkem, a vady, která se vyskytne do 24 měsíců ode dne převzetí. Vyskytne-li se u služeb poskytnutých Dodavatelem v dotčené lhůtě vada, má Zákazník právo tuto vadu reklamovat. Zákazník je povinen vady vytknout u Dodavatele bez zbytečného odkladu, a to zasláním reklamace e-mailem nebo písemně.

9.2. Vadou se rozumí, pokud služba nemá vlastnosti stanovené zákonem, tedy neodpovídá-li smlouvě. V případě podstatné vady může Zákazník odstoupit od smlouvy nebo požadovat provedení náhradního díla, avšak pouze tam, kde lze předmět služby vzhledem k její povaze vrátit nebo předat Dodavateli. Jinak a zároveň při vadách nepodstatných může Zákazník žádat opravení služby nebo přiměřenou slevu z ceny.

9.3. Uplatní-li Zákazník právo z vadného plnění za vady služby řádným způsobem, Dodavatel je povinen rozhodnout o oprávněnosti uplatnění práva neprodleně, nejdéle do 60 dnů od obdržení takové reklamace. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

9.4. Dodavatel odešle Zákazníkovi e-mail s potvrzením přijetí reklamace, ze kterého bude patrné, kdy Dodavatel reklamaci přijal, jaká práva z vadného plnění Zákazník uplatnil a způsob řešení reklamace, o který Zákazník požádal.

9.5. Dodavatel posoudí oprávněnost reklamace vady a po posouzení vyrozumí Dodavatel Zákazníka emailem o způsobu vyřízení reklamace.

9.6. Zákazník je vázán svým projevem vůle stran uplatnění některého z práv z vadného plnění, tedy právo na odstranění vady, slevu z ceny, právo na provedení náhradní služby či odstoupení od smlouvy, a svou volbu nemůže měnit, pokud se nedohodne s Dodavatelem jinak.

9.7. Ustanovení čl. VII. odst. 1 – 3 těchto VOP se u spotřebitele uplatní obdobně.

10. Odstoupení od smlouvy

10.1. Zákazník i Dodavatel mají právo odstoupit od smlouvy, pokud druhá strana poruší smlouvu podstatným způsobem. Za podstatné porušení se považuje zejména porušení povinností uvedených v čl. IV., V. a VII. těchto VOP.

10.2. Zákazník nemá nárok od smlouvy odstoupit, pokud dojde k prodlení s poskytnutím služby, pokud předem výslovně neuvedl, že na plnění po termínu sjednaného poskytnutí služby nemá zájem. Při prodlení s poskytnutím služby má Zákazník pouze nárok na slevu, která bude přiměřeně odpovídat délce prodlení.

10.3. Odstoupení od smlouvy musí být písemnou formou, pro tyto účely se za písemnou formu považuje i komunikace prostřednictvím e-mailu.

10.4. Pokud od smlouvy odstoupí Zákazník, je povinen uhradit odměnu za službu, která již byla poskytnuta, nebo za část, která již byla Dodavatelem zpracována, bez ohledu na skutečnost, zda již byla či nebyla Zákazníkovi předána.

10.5. Zákazník, který je spotřebitelem, má v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, právo od smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředků komunikace na dálku odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů ode dne uzavření smlouvy. Tímto nejsou dotčena další ujednání této smlouvy.V případě, že se smluvní strany dohodly, že k plnění smlouvy ze strany Dodavatele má dojít před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, případně tam, kde se smluvní strany dohodly, že Dodavatel začne pracovat na službě před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, spotřebitel nemá právo na základě tohoto ustanovení odstoupit od smlouvy. Jakožto spádové řešení smluvní strany volí to, že zákazník-spotřebitel výslovně žádá Dodavatele, aby s plněním služby započal ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

10.6. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy:

„Oznámení o odstoupení od smlouvy

Adresát: adresa dodavatele .. .. .. ..,

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy, č. objednávky .. .. .. ..

Datum objednání/datum obdržení: .. .. .. ../.. .. .. ..

Jméno a příjmení spotřebitele: .. .. .. ..

Adresa spotřebitele: .. .. .. ..

Podpis spotřebitele (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě): .. .. .. ..

Datum: .. .. .. ..“

11. Další ustanovení

11.1. Zákazník není oprávněn kontaktovat Tlumočníka, Překladatele či další osoby spolupracující s Dodavatelem na poskytování služeb bez výslovného souhlasu uděleného Dodavatelem. Pokud by k udělení takového souhlasu Dodavatelem došlo, Zákazník nesmí s Tlumočníkem, Překladatelem či jinou osobou spolupracující s Dodavatelem projednávat obchodní podmínky poskytovaných služeb, výslovně se zakazuje zejména projednávat odměnu za poskytované služby.

11.2. Zákazník není oprávněn požadovat po Dodavateli ani po osobě jím určené k provedení služby další služby nad rámec toho, co bylo sjednáno s Dodavatelem, zejména tak Zákazník není oprávněn požadovat zápisy z jednání, průvodcovské služby, organizační služby, doprovod na společenské či obchodní akce (obchodní oběd atp.). Pokud sjednaná služba spočívá v Tlumočení, Zákazník není oprávněn požadovat písemný překlad, písemný přepis tlumočení, nahrávku tlumočení či jinou obdobnou službu.

11.3. Události způsobené vyšší mocí opravňují Dodavatele posunout termín zakázky o dobu trvání příslušného omezení a o přiměřenou dobu k obnovení provozu. Za události způsobené vyšší mocí se považují všechny skutečnosti, které dodávku podstatně zkomplikují či znemožní (jako např. požár, záplavy, občanské nepokoje, válka, destrukce zařízení, nedostatek energie a surovin), jakož i překážky na komunikacích či v dopravě, a to nezávisle na tom, vyskytnou-li se tyto okolnosti u Dodavatele či osoby pověřené Dodavatelem.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Pokud vztah mezi Zákazníkem a Dodavatelem obsahuje zahraniční prvek, Zákazník a Dodavatel tímto provádí volbu práva a výslovně si sjednávají, že jejich vztah se bude řídit českým právním řádem.

12.2. Zákazník na sebe odesláním objednávky přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

12.3. Zákazník prohlašuje, že disponuje veškerými informacemi, které k objednání a užití služby potřebuje. Rovněž prohlašuje, že v případě, že měl ke službě dotazy, tyto byly zodpovězeny k jeho spokojenosti a je mu známo, jakou službu si objednává.

12.4. Na tyto VOP je zákazník dostatečným způsobem před vlastním odesláním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.

12.5. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z procesu objednávání dle těchto VOP a Zákazník má možnost před vlastním odesláním objednávky ji zkontrolovat a případně opravit. Tyto VOP jsou k zobrazení na webových stránkách [www.eliskazemanova.cz](http://www.eliskazemanova.cz) a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce Zákazníkovi.

12.6. Znění těchto VOP může Dodavatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP.

12.7. Na smluvní vztah uzavřený mezi stranami na základě této smlouvy se neuplatní ustanovení §§ 557, 1765, 1766, 1793, 1794, 1799, 1800, 1977-1979, 1998-2000, 2108 zák. č 89/2012 Sb., občanský zákoník.

12.8. V případě, že zboží je zasíláno do zahraničí, je místem plnění ze strany Dodavatele sídlo Dodavatele.

12.9. Pokud se jakékoliv ustanovení těchto VOP stane nebo bude určeno jako neplatné nebo nevynutitelné, pak taková neplatnost nebo nevynutitelnost neovlivní platnost nebo vynutitelnost zbylých ustanovení těchto VOP. V takovém případě se Zákazník s Dodavatelem zavazují, že bez zbytečného odkladu nahradí neplatné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením platným a vynutitelným, aby se dosáhlo v maximální možné míře dovolené právními předpisy stejného účinku a výsledku, jaký byl sledován nahrazovaným ustanovením.

12.10. Zákazník tímto potvrzuje, že se seznámil se zněním VOP, že si znění VOP přečetl, rozumí jim a že žádné ustanovení těchto VOP Zákazník nepovažuje za takové, které nelze rozumně očekávat ve smyslu § 1753 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Zákazník prohlašuje, že je mu význam všech výrazů použitých v těchto VOP znám a v případě, že by měl jakékoli pochybnosti nebo nejasnosti ohledně přesného významu výrazu použitého v těchto VOP, Zákazník výslovně prohlašuje, že si jej nechal náležitým způsobem vysvětlit nebo si jej sám dohledal a tyto nejasnosti či pochybnosti už nemá.

12.11. V případě, že tyto VOP jsou vyhotoveny vícejazyčně, platí v případě kolize české znění.

12.12. Zákazník a Dodavatel prohlašují, že veškerá jejich případná praxe a veškeré jejich zvyklosti jsou vyjádřeny v těchto VOP a že se nebudou dovolávat zvyklostí a praxe, které z těchto VOP výslovně nevyplývají. Tyto VOP nahrazují veškeré předchozí rozhovory, jednání a dohody mezi Dodavatelem a Zákazníkem týkající se poskytování služeb.

12.13. Zákazník a Dodavatel se zavazují případné spory vzniklé z těchto VOP přednostně řešit smírnou cestou. Nepodaří-li se smíru dosáhnout, budou spory řešeny u místně a věcně příslušného soudu v České republice.

12.14. V případě, že dojde mezi Dodavatelem a Zákazníkem-spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří řešit dohodou Dodavatele se Zákazníkem-spotřebitelem, je tento Zákazník-spotřebitel oprávněn se obrátit na určený subjekt pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterým je v České republice Česká obchodní inspekce, Štěpánská 15, Praha, 120 00.

12.15. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti ode dne jejich zveřejnění.

Kontaktní údaje Dodavatele:

Mgr. Eliška Zemanová

Sladkovského 505, 530 02 Pardubice

+420 775 314 840

mail@eliskazemanova.cz

Tyto obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost v Pardubicích dne 1.1. 2020.