

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
pro poskytování digitálního obsahu formou předplatného (SaaS)
www.tarotlady247.cz

Článek I.

Úvodní ustanovení a vymezení pojmů

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy o poskytování digitálního obsahu a služeb (dále jen „**Smlouva**“) uzavírané mezi Poskytovatelem a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jen „**Zákazník**“) prostřednictvím internetového obchodu na adrese www.tarotlady247.cz (dále jen „**Web**“). Je-li Zákazník Spotřebitelem, řídí se vztahy neupravené těmito VOP také **zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele**, ve znění pozdějších předpisů. Ustanovení VOP cílící na ochranu Spotřebitele se nepoužijí na Smlouvy uzavřené s Podnikatelem.

1.2. Poskytovatel:

Tarotová Dáma, s.r.o.

Sídlo: Sicherova 1652/7, 198 00 Praha 9

IČ: 26196794

DIČ: CZ26196794

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 78875

Kontaktní e-mail: info@tarotlady.cz

Kontaktní telefon: +420 602 125 570

1.3. Web je Internetová stránka dostupná na adrese **www.tarotlady247.cz**.

1.4. Zákazník je každá fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavře Smlouvu.

1.5. Spotřebitel je zákazník, který je fyzickou osobou a při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

1.6. Podnikatel je Zákazník, který není Spotřebitelem. Tedy osoba, která uzavírá Smlouvu v souvislosti s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání.

1.7. Službou se rozumí komplexní digitální služba (Software as a Service) poskytovaná Poskytovatelem, zahrnující zejména :

1.7.1. Interaktivní chatovací aplikaci založenou na umělé inteligenci (AI tarotový poradce).

1.7.2. Ukládání a zpřístupnění historie proběhlých konzultací (archivace chatu).

1.7.3. Personalizované vedení a kontextové odpovědi na základě předchozích interakcí Zákazníka.

1.7.4. Další funkcionality spojené s uživatelským účtem (dále souhrnně jen „Služba“).

1.8. Ustanovení odchylná od VOP je možné sjednat ve Smlouvě. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před ustanoveními VOP.

1.9. Digitální obsah: Data vytvořená a dodaná v digitální podobě, která jsou výstupem Služby (např. textové odpovědi AI, historie chatu).

1.10. Smlouva: Smlouva o poskytování digitálního obsahu, uzavřená elektronicky mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

1.11. Tarif (Balíček): Varianta Služby s definovaným rozsahem funkcí a cenou (např. limity počtu dotazů, dostupnost historie).

1.12. Je-li Zákazníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, je v postavení spotřebitele. Právní vztahy s takovým Zákazníkem se řídí kromě občanského zákoníku také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Ustanovení VOP, která se týkají výlučně ochrany spotřebitele, se nevztahují na Zákazníky, kteří jednájí v rámci své podnikatelské činnosti (podnikatelé).

1.13. Poskytovatel není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

Článek 2.

Uživatelský účet a podmínky registrace

2.1. Pro využívání Služby je nutná registrace a vytvoření uživatelského účtu. Při registraci je Zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje v uživatelském účtu je Zákazník při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat.

2.2. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu a není oprávněn umožnit využívání účtu třetím osobám.

2.3. Poskytovatel nenese odpovědnost za zneužití uživatelského účtu třetí osobou, pokud k němu došlo v důsledku porušení povinnosti mlčenlivosti ze strany Zákazníka.

2.4. Služba je určena pouze osobám starším 18 let. Registrací Zákazník čestně prohlašuje, že tohoto věku dosáhl.

Článek 3.

Uzavření smlouvy a předmět plnění

3.1. Prezentace Služeb na Webu je informativního charakteru a Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu ohledně těchto služeb.

3.2. Smlouva se uzavírá elektronicky. K uzavření Smlouvy dojde okamžikem, kdy Zákazník

- a) Vyplní objednávkový formulář a zvolí Tarif,
- b) Vyjádří souhlas s těmito VOP,
- c) Klikne na tlačítko s textem „**Objednávka zavazující k platbě**“ (nebo tlačítko s obdobným jednoznačným významem),
- d) Provede úhradu prvního předplatného.

3.3. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele zpřístupnit Zákazníkovi digitální obsah v rozsahu dle zvoleného tarifu a závazek Zákazníka hradit za to pravidelné předplatné.

3.4. Po uzavření Smlouvy zašle Poskytovatel Zákazníkovi e-mailem potvrzení o uzavření Smlouvy, jehož přílohou je text těchto VOP v PDF formátu.

Článek 4.

Varianty služby (Balíčky) a platební podmínky (Předplatné)

4.1. Služba je nabízena v několika variantách (balíčcích), jejichž aktuální nabídka je zveřejněna na Webu v sekci Ceník nebo při výběru předplatného. Konkrétní parametry balíčku (zejména počet dostupných dotazů na AI, rozsah paměti historie, rychlost generování odpovědí a další funkce) jsou definovány popisem uvedeným u daného balíčku na Webu v okamžiku odeslání objednávky. Zákazník odesláním objednávky potvrzuje, že se seznámil s obsahem a limity zvoleného balíčku, a tento popis se stává závaznou součástí Smlouvy.

4.2. Rozsah oprávnění: Zákazník má právo využívat Službu pouze v rozsahu limitů definovaných pro jím zakoupený balíček.

4.2.1. Nižší balíčky mohou mít omezený počet dotazů na AI, omezenou paměť konverzace nebo nedostupnost některých personalizovaných funkcí.

4.2.2. Vyšší balíčky zpřístupňují rozšířené funkce dle aktuální nabídky.

4.3. Služby jsou poskytovány formou předplatného (SaaS). Předplatné je sjednáno na dobu určitou a neobnovuje se automaticky. Uzavřením Smlouvy bere Zákazník na vědomí, že pro prodloužení platnosti Služeb je nutné provést manuální úhradu na další období.

4.4. Nejméně 7 dní před skončením aktuálního období předplatného bude Zákazníkovi zaslán informační e-mail s upozorněním na blížící se expiraci. Tento e-mail bude obsahovat instrukce pro opětovné zakoupení Služby na další období. Pokud nebude platba za nové období připsána nejpozději v den skončení aktuálního předplatného, systém automaticky omezí přístup ke Službě.

4.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit ceny balíčků. O změně ceny bude Zákazník informován e-mailem nejméně 30 dní před účinností změny.

4.6. Změna balíčku (Upgrade/Downgrade):

- 4.6.1. Zákazník může v průběhu trvání Smlouvy přejít na vyšší nebo nižší balíček.
- 4.6.2. Zákazník bere na vědomí, že přechodem na nižší (levnější) balíček může ztratit přístup k některým funkcím a datům (např. může dojít ke skrytí nebo smazání části historie chatu, pokud přesahuje limity nižšího balíčku). Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu přístupu k těmto datům způsobenou změnou tarifu ze strany Zákazníka.
- 4.7. I v případě balíčků označených jako „neomezené“, si Poskytovatel vyhrazuje právo omezit přístup Zákazníkovi, který Službu extrémně přetěžuje způsobem, který by mohl ohrozit stabilitu systému pro ostatní uživatele (např. tisíce dotazů denně pomocí automatizovaných skriptů).

Článek 5.

Dodací podmínky digitálního obsahu

- 5.1. Služba (digitální obsah) je Zákazníkovi zpřístupněna v závislosti na zvoleném způsobu platby:
- 5.1.1. v případě platby kartou (online platební bránou) je přístup umožněn okamžitě po úspěšném provedení platby;
- 5.1.2. v případě platby bankovním převodem je přístup umožněn zpravidla do 3 pracovních dnů, po připsání příslušné částky na bankovní účet Poskytovatele.
- 5.2. Pro využití Služby potřebuje Zákazník zařízení (počítač, mobilní telefon) s připojením k internetu a aktualizovaný webový prohlížeč (např. Chrome, Safari, Firefox). Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost způsobenou nedostatečným technickým vybavením nebo výpadkem internetu na straně Zákazníka.
- 5.3. Poskytovatel zabezpečuje provádění aktualizací, které jsou nezbytné pro bezvadný chod Služby. Nad rámec nezbytných aktualizací může Poskytovatel měnit funkce Služby (vylepšovat AI modely, měnit design) s cílem zlepšení uživatelského zážitku.
- 5.4. Ačkoliv se Poskytovatel snaží uchovávat historii chatové komunikace v rámci uživatelského účtu (v závislosti na zvoleném balíčku), negarantuje trvalou archivaci těchto dat. Zákazník bere na vědomí, že historie může být v případě technických problémů nebo po zrušení účtu smazána.

Článek 6.

Odstoupení od smlouvy

- 6.1. Zákazník bere na vědomí, že jelikož je předmětem Smlouvy dodání digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, **nemá Zákazník právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů bez udání důvodu**, pokud bylo plnění (zpřístupnění služby) zahájeno před uplynutím této lhůty.
- 6.2. Odesláním objednávky Zákazník výslovně žádá, aby mu byla Služba zpřístupněna ihned, a prohlašuje, že byl poučen o tom, že tímto ztrácí právo na odstoupení od Smlouvy ve smyslu § 1837 písm. l) občanského zákoníku.

Článek 7.

Zrušení předplatného

7.1. Zákazník může předplatné **kdykoliv zrušit** (vypovědět Smlouvu) prostřednictvím svého uživatelského účtu v sekci nastavení.

7.2. Účinnost zrušení:

- Po zrušení předplatného zůstává Služba Zákazníkovi přístupná až do konce již zaplaceného období. Po uplynutí tohoto období se účet přepne do neplaceného režimu (nebo bude deaktivován) a další platba již nebude stržena.
- Poskytovatel **nevrací** poměrnou část předplatného za nevyčerpané období v případě zrušení Služby v jeho průběhu.

7.3. Poskytovatel může Zákazníkovi zrušit účet a ukončit Smlouvu okamžitě, pokud Zákazník poruší tyto VOP, platné zákony, nebo zneužívá systém (např. automatizované vytěžování dat, sdílení účtu).

Článek 8.

Práva z vadného plnění (Reklamáce)

8.1. Práva a povinnosti stran ohledně vadného plnění se řídí § 2389a a násl. Občanského zákoníku.

8.2. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi, že Digitální obsah je při zpřístupnění bez vad a po dobu trvání závazku bude poskytován v souladu se Smlouvou (zejména že bude technicky funkční a dostupný)

8.3. Vzhledem k povaze Služby (AI poradenství v oblasti esoteriky/zábavy) se za vadu nepovažuje:

- a) Subjektivní nespokojnost Zákazníka s obsahem odpovědi (např. Zákazník není spokojen s "výkladem karet"),
- b) Krátkodobý výpadek dostupnosti Služby z důvodu údržby nebo technických závad. Za vadu se nepovažuje krátkodobá nedostupnost v řádu hodin,
- c) Skutečnost, že Služba neodpovídá mylné představě Zákazníka, která nebyla uvedena v popisu Služby na Webu.

8.4. Vyskytne-li se vada (např. dlouhodobá nefunkčnost, nepřičtení kreditu, nemožnost přihlášení), může Zákazník uplatnit reklamaci na e-mailu **hana@tarotovadama.cz**.

8.5. Poskytovatel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 dnů. Reklamáce bude vyřízena nejpozději do 30 dnů. V případě oprávněné reklamáce má Zákazník právo na odstranění vady, a není-li to možné, na přiměřenou slevu z ceny předplatného.

Článek 9.

Omezení odpovědnosti

9.1. Zákazník bere na vědomí, že Služba využívá technologie umělé inteligence (AI). Odpovědi jsou generovány automatizovaně na základě pravděpodobnostních modelů. Poskytovatel výslovně upozorňuje, že nezaručuje pravdivost, přesnost, úplnost ani vhodnost poskytnutých informací. AI může generovat i informace fiktivní nebo zavádějící (tzv. halucinace)

9.2. Služba slouží výhradně pro účely zábavy, inspirace a osobního rozvoje.

9.3. Informace poskytnuté AI tarotovým poradcem nejsou odborným poradenstvím.

- Nejedná se o lékařskou radu ani psychoterapii.
- Nejedná se o právní poradenství.
- Nejedná se o finanční ani investiční poradenství.

9.4. Zákazník se zavazuje, že se nebude řídit výstupy AI při rozhodnutích, která mohou mít vliv na jeho zdraví, majetek nebo bezpečnost. Poskytovatel nenese odpovědnost za jakoukoli újmu vzniklou tím, že se Zákazník spoléhal na informace získané prostřednictvím Služby.

Článek 10.

Ochrana osobních údajů

10.1. Ochrana osobních údajů Zákazníka se řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR). Podrobné informace jsou uvedeny v dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“, který je dostupný na Webu.

Článek 11.

Závěrečná ustanovení

11.1. Tyto VOP a vztahy z nich vyplývající se řídí právním řádem České republiky.

11.2. V případě, že dojde mezi Poskytovatelem a Spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, 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, Web: adr.coi.cz.

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

11.4. Znění VOP může Poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP. Nové znění VOP bude zveřejněno na Webu.

11.5. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1. 2. 2026.