

Obchodní podmínky služeb portálu www.opravdovekoucovani.cz

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto obchodní podmínky v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti se smlouvou o poskytování služeb, kterou s Vámi (jakožto klientem) uzavírá naše společnost (jakožto školitel), a to prostřednictvím našeho internetového obchodu.

1.2. Internetový obchod je školitelem provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese www.opravdovekoucovani.cz

1.3. Školitelem je: **Opravdový vztah s.r.o.**
IČO: 098 49 548
DIČ: CZ09849548 (jsme plátcí DPH)
se sídlem Vojtěšská 211/6, Nové Město, 110 00 Praha 1
zapsaná v obch. rejstříku Městského soudu v Praze, sp. zn C 342657
Telefon: 724535399
E-mail: dotazy@opravdovekoucovani.cz

1.4. Použité zkratky:

Školitel. Školitelem se rozumí společnost Opravdový vztah s.r.o.

Klient. Klientem se rozumí osoba, která uzavírá nebo uzavřela Smlouvu.

Smlouva. Smlouvou se rozumí smlouva uzavíraná mezi školitelem a klientem, na základě které bude školitel poskytovat klientovi Službu.

Služba. Službou se rozumí kurzy pořádané školitelem.

Webová stránka. Webovou stránkou se rozumí web na adrese www.opravdovekoucovani.cz.

Občanský zákoník. Občanským zákoníkem se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Zákon o ochraně spotřebitele. Zákonem o ochraně spotřebitele se rozumí zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Spotřebitel. Spotřebitel se rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu se školitelem nebo s ním jinak jedná.

1.5. Tyto obchodní podmínky se v celém rozsahu vztahují na Smlouvy uzavírané mezi školitelem a klientem, který je spotřebitelem. Na právnické osoby nebo fyzické osoby jednající v rámci své podnikatelské činnosti se tyto obchodní podmínky vztahují s výjimkou 5. a 7. článku a jakýchkoliv případných ustanovení týkajících se spotřebitelů.

- 1.6. Tyto obchodní podmínky mohou být školitelem měněny a doplňovány. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

2. Specifikace poskytovaných služeb

- 2.1. Školitel poskytuje klientům služby spočívající v pořádání kurzů v různých oblastech, zejména však v oblasti tréningu a přípravy klientů na jejich kariéru profesionálního kouče.
- 2.2. Podrobná specifikace kurzů je vždy uvedena na webové stránce školitele společně s konečnou cenou kurzu (včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků). Cena kurzů zůstává v platnosti po dobu, kdy je zobrazována na webové stránce. Tímto ustanovením však není omezena možnost školitele uzavřít Smlouvu s klientem za individuálně sjednaných podmínek.
- 2.3. Cena kurzů není přizpůsobována na základě automatického rozhodování.
- 2.4. Prezentace kurzů umístěná na webové stránce školitele je informativního charakteru a školitel není povinen uzavřít ohledně kurzů Smlouvu. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

3. Postup uzavření Smlouvy

- 3.1. Klient, který má zájem o zakoupení služby, vyplní volně přístupný nezávazný poptávkový formulář nacházející se na webové stránce školitele. Webová stránka neumožňuje registraci uživatelů ani zřízení uživatelských účtů.
- 3.2. Formulář vyžaduje vyplnění identifikačních údajů klienta. Klient odpovídá za správnost vyplněných údajů. Klient následně svůj zájem potvrdí kliknutím na tlačítko „**Požádat o nezávaznou schůzku**“. Vyplnění formuláře klienta nezavazuje k platbě ani uzavření Smlouvy.
- 3.3. Po kliknutí na tlačítko „**Požádat o nezávaznou schůzku**“ bude klient nejpozději do 7 pracovních dnů kontaktován školitelem za účelem sjednání termínu osobní bezplatné schůzky, na které mu školitel vysvětlí podmínky nabízených kurzů, jejich obsah a zodpoví případné dotazy. Klient se následně bude moci rozhodnout, zda některý z kurzů absolvuje či nikoliv.
- 3.4. Jestliže se klient po absolvování osobní bezplatné schůzky rozhodne službu zakoupit, školitel mu zašle na e-mailovou adresu uvedenou v nezávazné objednávce návrh Smlouvy k podpisu prostřednictvím služby PandaDocs¹ společně s aktuálním zněním obchodních podmínek.
- 3.5. Protože školitel v rámci každého kurzu poskytuje klientům také studijní materiály, bude součástí smluvních ujednání v návrhu Smlouvy také výslovný souhlas klienta s tím, aby školitel započal s plněním před uplynutím zákonné čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od Smlouvy. Klient provedením platby souhlasí se započítáním plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy dle odst. 5.1. obchodních podmínek a bere na vědomí, že udělením souhlasu a

¹ <https://www.pandadoc.com/>

poskytnutím plnění zaniká jeho právo odstoupit od Smlouvy dle odst. 5.2. obchodních podmínek.

- 3.6. Elektronickým podpisem Smlouvy ze strany klienta dochází k uzavření Smlouvy.
- 3.7. Uzavřením Smlouvy vzniká závazek školitele poskytnout klientovi studijní materiály a umožnit mu absolvování vybraného kurzu a závazek klienta uhradit školiteli sjednanou cenu.
- 3.8. Klient souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé klientovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory apod.) si hradí klient sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

4. Cena služby, platební podmínky a dodací podmínky

- 4.1. Cenu služby může klient uhradit školiteli následujícími způsoby:
 - a) bankovním převodem před započatím plnění.
- 4.2. Klient školiteli s ohledem na povahu služeb nehradí žádné náklady spojené s dodáním. Studijní materiály jsou klientům doručovány poštou v tištěné podobě, případně elektronicky na jejich e-mailovou adresu, pokud se jedná o materiály v elektronické podobě. Kurzy jsou realizovány taktéž elektronicky, případně živě v prostorech školitele.
- 4.3. Případné slevy z ceny služeb poskytnutých školitelem klientovi nelze vzájemně kombinovat.
- 4.4. Školitel se zavazuje:
 - a) studijní materiály zaslat klientovi do 7 dnů před zahájením výcviku;
 - b) elektronické kurzy zpřístupnit klientovi do 24 hodin od okamžiku zaplacení ceny služby;
 - c) kurzy realizované v prostorech školitele se školitel zavazuje realizovat v časech a termínech uvedených v harmonogramu poskytnutém klientovi před uzavřením smlouvy, případně dle individuální domluvy, bude-li to ze strany školitele možné.
- 4.5. Předání studijních materiálů ke konkrétním kurzům školitel realizuje zasláním na poštovní adresu sdělenou klientem, pokud se jedná o materiály v tištěné podobě, případně zasláním na e-mailovou adresu klienta, pokud se jedná o materiály v elektronické podobě.

5. Právo spotřebitele na odstoupení od Smlouvy

- 5.1. Klient, který je spotřebitelem, může odstoupit od Smlouvy uzavřené distančním způsobem (na dálku), nebo od Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory školitele, ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta končí uplynutím čtrnácti dnů ode dne uzavření Smlouvy.
- 5.2. Klient však bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku nemůže odstoupit od Smlouvy, jestliže služba byla v plném rozsahu poskytnuta; v případě plnění za úplaty, pouze

pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem klienta před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy a školitel před uzavřením Smlouvy poučil klienta, že poskytnutím plnění zaniká jeho právo odstoupit od Smlouvy.

- 5.3. V případě, že klientovi vznikne právo na odstoupení od Smlouvy, může pro odstoupení od Smlouvy využít vzorový formulář poskytovaný školitelem, jenž tvoří přílohu těchto obchodních podmínek. Klient může odstoupit od smlouvy jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči školiteli.
- 5.4. V případě odstoupení od Smlouvy se Smlouva od počátku ruší. V takovém případě jsou si smluvní strany povinny vrátit vše, co si na základě Smlouvy vzájemně poskytly.
- 5.5. V případě odstoupení od Smlouvy vrátí školitel peněžní prostředky přijaté od klienta do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od Smlouvy klientem, a to stejným způsobem, jakým je od klienta přijal. Školitel může dle svého uvážení vyhovět požadavku klienta na vrácení peněz i jiným způsobem, jestliže o to klient požádá.
- 5.6. Klient v případě odstoupení od Smlouvy nenese žádné náklady spojené s vrácením služby, neboť tyto s ohledem na povahu služby nevznikají a nepřichází v úvahu.

6. Storno podmínky a vrácení uhrazené ceny služeb

- 6.1. V případě standardních kurzů (jiných než v bodu 6.2.) klientovi nevzniká právo na vrácení peněz, jestliže se klient kurzu z důvodu na jeho straně nezúčastnil.
- 6.2. Jestliže klient zakoupí balíček kurzů s názvem „Cesta k ACC“, který se skládá s individuálních kurzů s názvem *Klíčové dovednosti kouče, OK metodika, Mentorcoaching group a 3x individuální mentoring*, školitel garantuje vrácení peněz, a to nejpozději do 6 týdnů od započetí prvního individuálního kurzu v rámci balíčku, jestliže klient tento první individuální kurz z jakéhokoliv důvodu nedokončí či neabsolvuje a v rámci uvedené lhůty školitele požádá o vrácení peněz. Školitel v takovém případě klientovi vrátí peníze do 14 dnů od okamžiku žádosti, čímž současně dojde k ukončení Smlouvy a ukončení poskytování služeb klientovi.

7. Práva spotřebitelů z vadného plnění – reklamační řád

- 7.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 a násl. občanského zákoníku a zákonem o ochraně spotřebitele.
- 7.2. Školitel je povinen službu poskytovat v souladu se Smlouvou, bez právních vad, a s vlastnostmi vymíněnými nebo obvyklými a ve střední jakosti, není-li mezi stranami ujednána jiná jakost.
- 7.3. Školitel klientovi odpovídá, že služba nemá vady. Služba má vady tehdy, jestliže nebyla poskytnuta v souladu s bodem 7.2. těchto obchodních podmínek.

- 7.4. Jestliže měla služba v okamžiku poskytnutí klientovi vady, klient má práva z vadného plnění.
Je-li vada odstranitelná, klient může:
- požadovat odstranění vady opravou nebo doplněním služby;
 - požadovat přiměřenou slevu z ceny služby.
- Je-li vada neodstranitelná**, klient může:
- požadovat přiměřenou slevu z ceny služby
 - odstoupit od Smlouvy.
- 7.5. Práva z odpovědnosti za vady je klient povinen uplatnit u školitele bez zbytečného odkladu po poskytnutí služby, a to těmito způsoby:
- elektronicky e-mailem na adresu: dotazy@opravdovekouucovani.cz
 - elektronicky prostřednictvím datové schránky ID: **9uy22mh**
 - telefonicky na telefonním čísle: 724 53 53 99
 - poštou na adrese sídla poskytovatele.
- 7.6. Klient může pro oznámení vad služby školiteli a uplatnění práv z vadného plnění využít reklamační formulář, který tvoří přílohu č. 1 těchto obchodních podmínek.
- 7.7. Klient sdělí školiteli, jaké právo z vadného plnění si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu klient již nemůže změnit bez souhlasu školitele; to neplatí, žádal-li klient opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li školitel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li klientovi, že vady neodstraní, může klient požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny služby, nebo může od Smlouvy odstoupit
- 7.8. Školitel je povinen klientovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy právo z vadného plnění uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace klient požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 7.9. Reklamace včetně nápravy musí být vyřízena a klient o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se školitel s klientem nedohodnou na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může klient od Smlouvy odstoupit nebo může požadovat přiměřenou slevu.
- 7.10. Soud nepřizná klientovi právo z vadného plnění, neoznámil-li vady služby bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležitě pozornosti zjistit měl, nejpozději však do šesti měsíců od poskytnutí služby, a namítne-li školitel, že právo bylo uplatněno opožděně.
- 7.11. Kdo má právo podle § 1923 občanského zákoníku, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud školitel namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

8. Další práva a povinnosti smluvních stran

- 8.1. Školitel není ve vztahu ke klientovi vázán žádnými kodexy chování podle § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku. Školitel nicméně prohlašuje a zavazuje se, že dodržuje zásadu zákazu diskriminace na základě pohlaví, rasy, etnického původu, náboženství, sexuální orientace, zdravotního postižení, věku nebo jiných zákonem chráněných charakteristik. Školitel přistupuje při poskytování služeb ke všem klientům stejně a férově. Žádný z klientů není upřednostňován na úkor jiného klienta. Školitel respektuje a dodržuje všechny relevantní zákony týkající se rovných příležitostí a zákazu diskriminace.
- 8.2. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje školitel prostřednictvím e-mailové adresy dotazy@opravdovekoucovani.cz. Informaci o vyřízení stížnosti klienta zašle školitel na e-mailovou adresu klienta.
- 8.3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi školitelem a klientem, který je spotřebitelem.
- 8.4. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
- 8.5. Školitel je oprávněn k poskytování služeb na základě svého živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- 8.6. Klient se může obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

9. Ochrana osobních údajů

- 9.1. Svou informační povinnost vůči klientovi ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „nařízení GDPR“) související se zpracováním osobních údajů klienta pro účely plnění Smlouvy, pro účely jednání o Smlouvě a pro účely plnění veřejnoprávních povinností školitele plní školitel prostřednictvím zvláštního dokumentu.
- 9.2. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

10. Doručování písemností

10.1. Klient souhlasí s doručováním písemností na jeho e-mailovou adresu.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Pokud vztah založený Smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Volbou práva podle předchozí věty není klient, který je spotřebitelem, zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit, a jež by se v případě neexistence volby práva jinak použila dle ustanovení čl. 6 odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I).
- 11.2. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.
- 11.3. Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat ve Smlouvě. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají vždy před obchodními podmínkami přednost.
- 11.4. Tyto obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
- 11.5. Smlouva včetně obchodních podmínek je školitelem archivována v elektronické podobě a není spotřebiteli přístupná.
- 11.6. Přílohu obchodních podmínek tvoří vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy a pro uplatnění práv z vadného plnění (reklamace).

Obchodní podmínky verze 1.0 ze dne 31. 7. 2023

Jan Markel, jednatel

Opravdový vztah s.r.o.

PŘÍLOHA Č. 1 - FORMULÁŘ PRO REKLAMACI

Adresát: **Opravdový vztah s.r.o.**
IČO: 098 49 548
DIČ: CZ09849548
se sídlem Vojtěšská 211/6, Nové Město, 110 00 Praha 1
zapsaná v obch. rejstříku Městského soudu v Praze, sp. zn C 342657
E-mail: dotazy@opravdovekoucovani.cz

Uplatnění reklamace

Datum uzavření smlouvy:	
Jméno a příjmení:	
Adresa:	
E-mailová adresa:	
Zboží nebo služba, která je reklamována:	
Popis vad služby:	
Navrhovaný způsob pro vyřízení reklamace, případně uvedení čísla bankovního účtu pro poskytnutí slevy:	

Zároveň žádám o vystavení potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem toto právo uplatnil, co je obsahem reklamace spolu s mým nárokem včetně data a způsobu vyřízení reklamace.

Datum:

Podpis:

PŘÍLOHA Č. 2 - FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Adresát: **Opravdový vztah s.r.o.**
IČO: 098 49 548
DIČ: CZ09849548
se sídlem Vojtěšská 211/6, Nové Město, 110 00 Praha 1
zapsaná v obch. rejstříku Městského soudu v Praze, sp. zn C 342657
E-mail: dotazy@opravdovekoucovani.cz

Tímto prohlašuji, že odstupuji od smlouvy:

Datum uzavření smlouvy:	
Jméno a příjmení:	
Adresa:	
E-mailová adresa:	
Specifikace zboží nebo služby, které se smlouva týká:	
Způsob pro navrácení obdržených finančních prostředků, případně uvedení čísla bankovního účtu:	

Datum:

Podpis: