

Všeobecné obchodní podmínky

Milí návštěvníci webových stránek www.sebehodnota.com, na webových stránkách www.sebehodnota.com (dále jen "web") jste si nejspíš už přečetli podrobnosti o Vámi vybrané službě (koučink, terapie, poradenství). Tyto Všeobecné obchodní podmínky (zkráceně jen "VOP") obsahují informace, které potřebujete mít k dispozici předtím, než kliknete na objednávací tlačítko. Prosím, přečtěte si je pozorně. Před vlastní objednávkou totiž zaškrtnete políčko "souhlasím s obchodními podmínkami". VOP si můžete přečíst zde na stránkách a taky si je stáhnout na konci tohoto dokumentu ve formátu pdf.

Kdy se VOP použijí a jaký mají vztah k uzavřené smlouvě?

VOP se použijí pro prodej koučinků/terapií/ poradenství (v dalším textu zkráceně jen jako "služby") přes webové rozhraní VOP a současně stanoví i bližší podmínky na realizaci vybrané služby. VOP je dokumentem, který tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi námi. Poskytování služeb probíhá na základě Smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi mnou jako Poskytovatelem a vámi jako Klientem (příjemcem služby). Smlouva je tvořena vaší objednávkou (vyplněným objednávkovým formulářem na webovém rozhraní) a jejím přijetím z mé strany a těmito VOP.

Obsah VOP :

1. Základní údaje o mně
2. Důležité pojmy - definice a vysvětlení
3. Jak na objednávku a uzavření Smlouvy?
4. Jak je to s cenou služeb a jak se platí?
5. Jakým způsobem vám bude realizována objednávka?
6. Jak je to s funkčností digitálního obsahu a jeho součinnosti s hardwarem a softwarem a jak s autorskými právy?
7. Odstoupení od Smlouvy
8. Záruka, práva z vadného plnění a reklamační řád
9. Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů
10. Závěrem

1. Základní údaje o mně

Jméno : Ing. Eva Straková, Koučka Sebehodnoty a lektorka osobního rozvoje, NLP Master Practitioner (certifikát v kanceláři - provozovně)

Všeobecné obchodní podmínky

IČ : 87834090

DIČ : nejsem plátem DPH

Místo podnikání : Urbánkova 3364, 143 00 Praha 4 - Modřany

Provozovna - kancelář : kancelář č. 271, ul. Generála Šišky 2375/6.,
143 00 Praha 4 - Modřany

E-mail : evastrakova@sebehodnota.com - anebo - estramo@email.cz

Mobil : +420 724 080 833

Jsem zapsána v živnostenském rejstříku ÚMČ Praha 12

Adresa pro doručování je shodná s adresou místa podnikání. Na uvedených e-mailech jsem Vám k dispozici pro běžnou komunikaci i pro případné vyřizování podnětů a reklamací. V dalším textu vystupuji už jen jako "Poskytovatel".

2. Důležité pojmy - definice a vysvětlivky

Kdo je kupující?

Kupujícím je ten, kdo prostřednictvím webového rozhraní anebo osobně se mnou uzavře Smlouvu o poskytování služeb na produkty uvedené na webových stránkách www.sebehodnota.com. Typickým kupujícím je klient, který je tzv. spotřebitelem nebo podnikající fyzická osoba - OSVČ nebo právnická osoba, např. s.r.o nebo akciová společnost.

Kdo je spotřebitelem?

Spotřebitelem se podle zákona rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání. Pokud jste fyzická osoba a do objednávky uvedete IČO, budu mít za to, že Smlouvu uzavíráte jako podnikatel, a ne jako spotřebitel.

Co je Spotřebitelská smlouva?

Je to smlouva, ve které jako Kupující vystupuje spotřebitel. Spotřebitel má v mnoha případech výhodnější postavení než ostatní kupující. Pokud se některé právo týká pouze spotřebitele, je to ve VOP výslovně uvedeno (tj. místo "Kupující" je uvedeno "Spotřebitel").

Co je smlouva uzavřená distančním způsobem?

Jedná se o Smlouvu, která je uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, tj. uzavřena, aniž bychom se museli osobně potkat, neboť k jejímu uzavření využíváme webové rozhraní. Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení a případné telefonní hovory) si jako Kupující hradíte sami a neliší se od běžné sazby účtované vaším operátorem, resp. poskytovatelem internetového připojení. Učiněním objednávky výslovně souhlasíte s použitím prostředků komunikace na dálku.

Smluvní vztah mezi námi se řídí těmito právními předpisy:

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen "NOZ") a v případech, kdy je Kupujícím spotřebitel, je to i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

3. Jak na objednávku a uzavření Smlouvy?

1. Jako Kupující objednávejte služby přes webové rozhraní, tj. skrze objednávkový systém na webových stránkách, vyplněním tam umístěného objednávkového formuláře anebo vyplníte objednávkový formulář osobně v rámci osobního setkání v mé kanceláři, kde vám vystavím i fakturu.
2. Popis produktů: Na webovém rozhraní naleznete podrobný popis nabízených služeb a informace o tom, pro koho jsou určeny a jaký přínos od nich můžete očekávat. Na webovém rozhraní naleznete i reference klientů, kteří si služby pořídili před Vámi. Prezentace služeb uvedená na webovém rozhraní je informativního charakteru. Jako prodávající nejsem povinna uzavřít Smlouvu. Ustanovení § 1732 odst. 2. NOZ se nepoužije.
3. Objednání produktů: Objednavce předchází obvykle emailová korespondence přes web (tlačítka "Odeslat dotaz", "Domluvte si se mnou schůzku online") anebo informativní telefonický rozhovor. Výstupem je konkrétní termín pro realizaci služby a to cestou osobního setkání v mé kanceláři, online propojení (Skype, Zoom, Messenger, WhatsApp) anebo telefonického spojení dle přání klienta. Tento termín obdrží klient písemným potvrzením emailem (datum a čas setkání, forma osobně/online/ telefon, vstupní údaje pro online setkání a formulace "potvrzuji" a můj podpis).

V případě opakovaného objednání produktu tak klient obvykle objednává konkrétní službu (rozlišeno i délkou koučinku/terapie) anebo balíček služeb po předchozí domluvě se mnou jako s poskytovatelem. Před odesláním objednávky si pečlivě zkontrolujte údaje vložené do objednávkového formuláře a poté objednávku odešlete kliknutím na objednávací tlačítko. O přijetí objednávky učiněné prostřednictvím objednávkového formuláře (stránka Objednat na webu) vás budu informovat e-mailem zaslaným na vaši elektronickou adresu. Součástí je i faktura na službu. Doručení tohoto potvrzení o přijetí objednávky na vámi uvedený email v objednávce je Smlouva uzavřena. Jakékoliv změny uzavřené Smlouvy (včetně zrušení

objednávky) jsou možné jen na základě dohody mezi námi. Svou objednávku můžete zrušit emailem anebo telefonicky nejpozději 48 hodin před konáním koučinku/terapie/poradenství. V případě, že jste již mněli zaplacenou vybranou službu, vám bude suma buď vrácena, anebo využita pro domluvený náhradní termín.

V případě, že domluvený termín zrušíte v době kratší než 48 hodin před začátkem konzultace, může Vám být účtován storno poplatek ve výši až 50% ceny služby (u balíčků se rozumí 50% z ceny prvního setkání) Odeslat objednávku služby na webu je možné 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu. Upozorňuji však, že výjimečně může dojít k dočasné nedostupnosti webu v důsledku nutné údržby anebo v důsledku okolností, za které neodpovídám, jako jsou výpadky připojení k internetové síti a pod. Po obdržení vašeho emailu vám odpovím do 24 hodin. Pokud jí odešlete o víkendu anebo během státního svátku, tak vám odpovím první následující pracovní den. Volné termíny pro objednávku koučinku vám pošlu s výhledem na 1 měsíc dopředu, ve formátu excelovské tabulky. Po Vašem výběru termínu, který mi odešlete emailem, vám ho obratem potvrdím.

4. Jak je to s cenou služeb a jak se platí ?

1. Na webu na stránce Ceník jsou uvedeny ceny za služby. Cena je uvedena bez DPH, protože já jako OSVČ nejsem plátcem DPH. Tyto ceny jsou platné po celou dobu, kdy je na webovém rozhraní uvedena. V záložce Objednat jsou uvedené ceny pro konkrétní službu. Délka trvání služby může být stanovena po vzájemné dohodě i na kratší délku (namísto 90 min. na 60 min s tím, že se automaticky přepočítá cena za službu).
2. Není-li mezi námi výslovně ujednáno jinak, jsem povinna vám služby poskytnout až po úplném zaplacení sjednané ceny. Platba až po koučinku je považována za výjimku (dočasná platební neschopnost klienta, pravidelné splátky samostatných koučinků dle splátkového kalendáře, výjimečná situace u klienta...) a podléhá vzájemné dohodě o dočasných podmínkách.
3. Sjednanou cenu je možné uhradit následujícím způsobem :

a/Bezhotovostně (klasickým) bankovním převodem na můj bankovní účet : pokyny k platbě v podobě faktury obdržíte v e-mailu potvrzujícím přijetí objednávky. Při platbě, prosím, nezapomeňte uvést příslušný variabilní symbol, aby mohla být platba rychle spárována.

b/Bezhotovostně přes platební bránu společnosti GOPAY s.r.o. se zabezpečenou technologií přijímání platebních karet a online bankovních převodů. Platí pro platební karty VISA, VISA elektron, MasterCard, Maestro.

4. Splatnost ceny : Cena je splatná do 7-mi dní od potvrzení přijetí objednávky.

Datum splatnosti je uvedený na faktuře. Pokud je termín služby potvrzený mezi mnou jako poskytovatelem a vámi jako klientem v době kratší než 7 dnů, je nutné provést platbu tak, aby byla cena připsána na můj bankovní účet nejpozději v den poskytnutí služby před zahájením koučinku.

Službu je možné platit jednotlivě (každý koučink/ terapii/ poradenství) samostatně, nebo si předplatit ve formě balíčku s uvedeným bezplatným bonusem. Jednotlivé služby je nutné uhradit v celé výši, splátkový kalendář je možný pouze v případě domluvy (bude odeslán dodatek ke smlouvě v podobě e-mailu).

5. Jakým způsobem vám bude realizována objednávka ?

1. Produktem je služba - ve formě koučinku/ terapie/poradenství, který čerpáte vy jako klient v rámci osobních setkání. Já jako poskytovatel jsem vám v rámci vybrané služby plně k dispozici po celou dohodnutou dobu. Cena za danou službu v sobě zahrnuje i čas potřebný k přípravě na dané setkání a písemné materiály, která vám jako klientovi poskytnu během naší spolupráce. Vy jako klient přicházíte ke mně s cílem vyřešit váš konkrétní problém anebo s cílem dosáhnout určitého stupně osobního rozvoje. Proto je zde produktem i spolupráce založená na sérii konzultací, které jsou specifikovány vždy v souladu s řešenou problematikou - koučinky/terapie/poradenství na cestě osobnostního rozvoje.
2. Za osobní setkání v rámci plnění služby se považuje fyzické setkání v mé kanceláři, spojení přes sociální sítě (skype, zoom, messenger, WhatsApp...) i telefonický hovor. Forma průběhu poskytnutí služby musí být předem domluvena a schválena oběma stranami. Osobní setkání se koná v mé kanceláři č. 271 na adrese: Ul. Generála šišky 2375/6 , 143 00 Praha 4 (v budově Radnice pro Prahu 12).
3. Dodací lhůta: Já jako poskytovatel jsem povinna zahájit danou službu přesně v domluvený termín a čas. V případě, že by došlo k mé strany ke zpoždění, jsem povinna vám skluz nahradit (prodloužení služby po stanovené době anebo navrhnout jiný termín) případně vám vrátit adekvátní částku.
4. Náklady na dopravu: Nevznikají v případě, že se setkání uskuteční v mé kanceláři. Pokud by došlo k požadavku ze strany klienta o setkání mimo mou kancelář, budou náklady na dopravu záviset od vzdálenosti od kanceláře a časové náročnosti přepravy.
5. Vzdělávací materiály a informace: veškeré informace a jakékoliv písemné podklady, materiály, skripta, zvukové záznamy, doporučení, techniky, údaje osobního charakteru a další metody předávané mnou jako poskytovatelem jsou určeny pouze pro účely konkrétního procesu a osobní potřebu klienta. Není dovoleno bez mého vědomí a písemného souhlasu jakkoliv sdělovat a předávat dál třetím osobám, upravovat, rozšiřovat a kopírovat je v celém či částečném rozsahu, používat k jakýmkoliv komerčním účelům či jinde publikovat.
6. Odpovědnost v průběhu poskytování služby: Klient je v celém průběhu spolupráce plně odpovědný za svá rozhodnutí, své jednání vůči sobě i ostatním. Současně je plně odpovědný za případně škody způsobené na majetku a zařízení prostor, které by svým neuváženým či jiným chováním způsobil. Klient se dobrovolně zavazuje plnit úkoly, které v rámci plnění služby bude dostávat ode mne jako poskytovatele. Klient si je plně vědomý

toho, že případný pozdní příchod na domluvené setkání jde na vrub jeho času a nemá na prodloužení anebo náhradu právní nárok.

7. Mlčenlivost a uchování údajů i klientovi v rámci spolupráce: Já jako poskytovatel se zavazuji uchovávat plnou mlčenlivost o všem, co se v souvislosti o vás jako klientovi dozvím během naší spolupráce. Zápis o proběhnutém koučinku/terapii budu uchovávat pouze u sebe tj. nebudu to ukládat na žádný server ani jiné úložiště mimo svůj pracovní počítač. Vše, co odezní v rámci naší spolupráce, považuji za uzavřenou komunikaci mezi mnou a klientem.
8. Vyloučení klienta - důvody a podmínky : Já jako poskytovatel můžu vás jako klienta vyloučit z procesu poskytování služby za následujících podmínek : dostavíte se-li ve stavu po požití omamných látek (alkohol/drogy/ tlumící prostředky), nebo neplníte-li dlouhodobě úkoly, které jsou podmínkou pro váš osobní růst, nebo vynecháváte a rušíte domluvené termíny setkání svévolně a bez zjevného důvodu.
9. Storno podmínky: V případě, že se klient rozhodne spolupráci ukončit/nedostavit se na smluvený datum a čas, je povinný mi to oznámit písemně cestou krátkého emailu/sms anebo telefonicky nejpozději do 48 hodin do začátku setkání. V tomto případě mu bude vrácena plná částka, kterou za službu předem zaplatil. Pokud bude setkání zrušeno z mé strany, je mou povinností navrhnout náhradní termín nebo vrátit plnou zaplacenou částku dle dohody s vámi.
10. V případě nevyčerpání předem zaplaceného balíčku koučinků bude klientovi vrácena adekvátní částka z celkového počtu nevyčerpaných koučovacích hodin bez nároku na bonusové minuty.

6. Jak je to s funkčností digitálního obsahu a jeho součinností s hardwarem a softwarem a autorskými právy?

1. Digitální obsah zasílám pouze vám, jako Kupujícímu, na vaši elektronickou adresu, případně zpřístupněním adresy webové stránky, kde je obsah umístěn. Digitální obsah vyžaduje k plné funkčnosti, abyste měli k dispozici hardwarové a softwarové vybavení umožňující otevřít a pracovat s dokumenty ve formátu pdf. Pro stažení materiálů, které jsou součástí vámi zaplacené služby je potřeba mít k dispozici i funkční připojení k internetu. Neodpovídám za nedostupnost obsahu v případě nefunkčnosti či pomalé rychlosti vašeho internetového připojení. Může se stát, že je obsah je krátkodobě dočasně nedostupný v případě údržby dat anebo výpadků serveru.
2. Služby jsou prováděny s využitím mé odborné kvalifikace, mých znalostí, zkušenosti a roků praxe. Jedná se o návody, doporučení, cvičení a úkoly, které dostáváte připravené/upravené přímo na míru pro váš problém. Záleží na vás, jak je budete ve svém životě praktikovat a jaké úsilí budete věnovat uvádění nových postupů a způsobu vnímání do praxe a zda-li vytrváte v práci na sobě až do doby získání nových návyků a pohledů. Já vám na této cestě poskytnu max. podporu s ohledem na vaši jedinečnost a konkrétní životní situaci. Výsledkem naší spolupráce je nový pohled na váš život jako takový,

na sebe samého i na bližší a širší okolí. To je výsledek, který u mne získá každý z vás a je jenom na vás, kam až se v rámci osobního rozvoje ve svém životě posunete. Postupy a doporučení, které budou vytvořeny přímo pro vás, není možné dál šířit bez mého výslovného souhlasu. Konzultace nenahrazují zdravotnické služby a výstupem není doporučení ani předpis léků.

7. Odstoupení od smlouvy

První konzultace je naprosto nezávazná, a proto je i z mé strany poskytnuta bezplatně. O spolupráci lze mluvit ve chvíli, kdy se dohodneme společně na dalším setkání anebo na celé sérii setkání. Vy jako klient můžete odstoupit od další konzultace min. 48 hodin před jejím zahájením. Protože se jedná v té chvíli o přerušování procesu vaší vnitřní proměny, je vaší povinností mi sdělit důvody. Na základě toho vám poskytnu rady a doporučení, jak byste mohli v procesu pokračovat např. individuálně, příp. je možné se domluvit na jiném formátu spolupráce. V případě přerušování/ukončení domluvené spolupráce bez odůvodnění nenesu odpovědnost za váš další osobní rozvoj.

Já jako poskytovatel služby můžu odstoupit od smlouvy v případě, že by nedošlo k úhradě ceny za již proběhlou konzultaci ani po 7 dnech po její splatnosti anebo v případě, že vy jako klient nebudete spolupracovat příp. závažným způsobem porušíte domluvená pravidla.

8. Záruka, práva z vadného plnění, reklamační řád

Mou povinností je vám dodat všechny slíbené materiály a podklady, na kterých se spolu v rámci konzultací domluvíme a to buď v papírové podobě, anebo zaslané elektronickou poštou v pdf. formátu, případně jiném formátu na základě společné domluvy. Pokud by jste ode mne tyto materiály neobdrželi a tím jsem vám způsobila časové prodlení v rámci plnění úkolů související s vaším osobním rozvojem, můžete žádat nápravu ve formě slevy anebo náhrady formou bezplatné konzultace.

9. Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů

1. Máte-li k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či mojí činnosti nějakou stížnost, kontaktujte mě prosím na elektronické adrese evastrakova@sebehodnota.com. Podnikám na základě živnostenského oprávnění, kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad, dohled nad dodržováním předpisů o ochraně spotřebitelů provádí Česká obchodní

inspekce. Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů dozoruje Úřad pro ochranu osobních údajů.

2. Pokud mezi Prodávajícím a Spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má Spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákna č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

10. Závěrem

1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Prodávajícího a Kupujícího ze smlouvy vyplývajících.
2. Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem.
3. Vezměte prosím, na vědomí, že jsem oprávněna tyto VOP jednostranně měnit, pro vás jako Kupujícího však vždy platí text obchodních podmínek účinný v okamžiku odeslání objednávky.

Tato verze obchodních podmínek je v papírovém formátu dostupná i v mé kanceláři a můžete si ji stáhnout na konci tohoto dokumentu ve formátu pdf.

A úplně na závěr :

Nejdůležitějším a nejúčinnějším prostředkem k domluvě ve všech případech je účinná komunikace založená na vzájemné úctě, důvěře a ochotě spolupracovat a dohodnout se.

Tyto obchodní podmínky platí od 1.9.2022.

28.2.2023 byla doplněna informace o rozšíření možnosti platby kartou přes platební bránu GoPay.