

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Juno Moneta, z.s., IČO: 22741461 – pro poskytování služeb na základě voucherů zakoupených prostřednictvím portálu poradenskacentra.cz

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují smluvní vztah mezi

- **Juno Moneta, z.s., IČO: 22741461**, se sídlem Alešova 895/54, 400 01 Ústí nad Labem, zapsaným ve spolkovém rejstříku pod spis. zn. L 8084 vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem (dále jen „Poskytovatel“),
a
- fyzickou nebo právnickou osobou, která zakoupila voucher na služby Poskytovatele prostřednictvím portálu www.poradenskacentra.cz (dále jen „Zákazník“).

1.2. Poskytovatel nabízí zejména služby spočívající v odborné pomoci při podávání a vyřizování stížností dle §93/372 (např. zpracování stížnosti, vedení stížnostního řízení včetně právního a expertního poradenství spolu se spolupracujícími advokáty) a pomoci v rámci průvodce při odškodnění za újmu na zdraví či zásahem do osobnostních práv formou voucherů, které jsou prodávány prostřednictvím portálu provozovaného společností Poradenská centra s.r.o. (dále jen „Portál“).

1.3. Tyto Podmínky upravují přímý vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem při uplatnění voucheru a poskytnutí služby. Otázky nákupu voucherů, plateb a vztahu Zákazník-Portál se řídí všeobecnými obchodními podmínkami Portálu poradenskacentra.cz, které jsou dostupné na webových stránkách Portálu.

1.4. Odchylná ujednání v případné individuální písemné smlouvě mezi Poskytovatelem a Zákazníkem mají přednost před těmito Podmínkami.

2. SLUŽBY A VOUCHERY

2.1. Voucher je elektronický poukaz opravňující jeho držitele k využití konkrétní služby Poskytovatele v rozsahu a za podmínek uvedených v popisu nabídky na Portálu a na samotném voucheru (např. rozsah činnosti, forma poskytování služby, obsah, cena, apod.).

2.2. Na voucheru je vždy uvedeno:

- identifikace Poskytovatele,
- název služby a její stručný popis,
- délka a forma poskytování služby,
- doba platnosti voucheru,
- unikátní kód voucheru

2.3. Voucher je nepřenositelný, pokud není výslovně uvedeno jinak (například označením „lze využít i jako Dar“). Zákazník odpovídá za to, že s kódem voucheru naloží tak, aby nedošlo k jeho zneužití třetí osobou.

2.4. Služba poskytovaná na základě voucheru zahrnuje zejména následující činnosti:

- Konzultace po telefonu v délce 20 či 60 minut.
- Poskytovatel může být pouze průvodce a poradcem stížnostním procesem dle § 93/372 bez udělení Plné moci, anebo na základě Plné moci celý proces kompletně zastoupit.
- Bez udělení Plné moci Poskytovatel doplňuje, upravuje a poskytuje poradenství ohledně konkrétní stížnosti ve všech instancích a zasílá velmi podrobný návod na orientaci k úspěšnému řešení stížnosti a případnému odškodnění. Zákazník postupuje samostatně.
- Na základě udělené Plné moci a podkladů (sdělení skutkové podstaty stížnosti, Zproštění mlčenlivosti pro Krajský úřad) Poskytovatel sestaví příslušnou stížnost a zašle ji relevantnímu poskytovateli dotčené služby (subjektu, vůči němuž stížnost směřuje). Poskytovatel zajistí přijetí vyjádření (odpovědi) k této stížnosti a v případě prodlžení ze strany dotčeného subjektu odešle písemnou urgenci. Zákazník je v zastoupení.
- Poskytovatel předá stížnost k prověření příslušnému krajskému úřadu, průběžně komunikuje s dotčenými orgány a usiluje o vyřešení stížnosti. V případě, že krajský úřad stížnost řádně nevyřídí, Poskytovatel kontaktuje Veřejného ochránce práv (ombudsmana) za účelem zajištění nápravy postupu krajského úřadu při šetření stížnosti.
- Pokud je stížnost shledána důvodnou a vznikla Zákazníkovi újma, může Poskytovatel po dohodě se Zákazníkem pomoci žádat náhradu újmy formou předžalobní výzvy ve spolupráci s advokátem.
- Financování je možno individuálně dohodnout přes sbírku na Darujme.cz.
- Součástí služby je rovněž jazyková a formální úprava textu stížnosti, vyhledávání relevantních judikátů, konzultace s atestovanou lékařkou, velké zkušenosti se stovkami stížností a krátké dokonzultování po telefonu 3-5 minut.

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SLUŽBY

3.1. Zakoupením voucheru prostřednictvím Portálu a následným objednáním termínu u Poskytovatele vzniká mezi Zákazníkem a Poskytovatelem smlouva o poskytnutí služby ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

3.2. Uplatnění voucheru Zákazníkem probíhá následujícím způsobem:

- Zákazník je kontaktován Poskytovatelem na základě jím uvedeného telefonního čísla nebo e-mailu, a to v rozmezí **3–10** pracovních dnů od obdržení uhrazené objednávky od Portálu. Zákazník může rovněž sám kontaktovat Poskytovatele – telefonicky na čísle 00420 603 341 000 v případě neodkladné situace vyžadující okamžitou konzultaci. Pro přesnost identifikace sdělí Zákazník kód voucheru nebo číslo objednávky, které obdržel.
- Zákazník následně s Poskytovatelem dohodne konkrétní termín a způsob realizace služby (telefonicky nebo prostřednictvím online videohovoru).

3.3. Smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení dohodnutého termínu Poskytovatelem (potvrzení může být provedeno e-mailem, SMS nebo jiným dohodnutým způsobem).

3.4. Poskytovatel je oprávněn odmítnout navrhovaný termín, pokud je v daném termínu **kapacitně** vytížen/zaneprázdněn nebo z jiného důležitého důvodu (např. nemoc, technické překážky, zásah vyšší moci). V takovém případě navrhne Poskytovatel Zákazníkovi termín náhradní a to přednostně.

4. PODMÍNKY POSKYTNUTÍ SLUŽBY

4.1. Služba je zpravidla poskytována distančně (telefonicky či online). Zákazník je povinen zajistit si na vlastní odpovědnost vhodné technické vybavení (telefon, stabilní internetové připojení, funkční videokonferenční aplikaci, konstantní signál, apod., pokud je to k poskytnutí služby potřeba).

4.2. Zákazník je povinen být v dohodnutém čase připraven na sjednaném komunikačním kanálu. Nedostaví-li se Zákazník k poskytování služby z jakéhokoliv důvodu bez předchozí omluvy prostřednictvím pouze telefonického spojení (SMS, whatsapp) nikoliv mailem, anebo není-li na dohodnutém kontaktu dostupný ani do 10 minut od sjednaného začátku, považuje se služba za vyčerpanou bez nároku na náhradní termín, pokud není s Poskytovatelem dohodnuto jinak.

4.3. Poskytovatel poskytuje služby s odbornou péčí, avšak neodpovídá za věcný výsledek vyřizování stížnosti ze strany dotčených poskytovatelů služeb či orgánů veřejné správy- Krajského úřadu, Ministerstva či Veřejného ochránce práv, neboť nemá žádnou moc nad rozhodováním třetí strany. Výstupem služby je odborná asistence při uplatnění a vedení stížnosti (sepsání stížnosti, doporučení, odborné znalosti a zkušenosti, apod.) Nejedná se o právní služby; rozhodnutí o stížnosti a případné poskytnutí náhrady újmy závisí na příslušných poskytovatelích zdravotních služeb a úřadech, a nejsou tedy v odpovědnosti Poskytovatele voucheru.

4.4. V případě, že Poskytovatel nemůže službu poskytnout ve sjednaném termínu z vážných důvodů (například nemoc, technické problémy či jiné okolnosti vyšší moci), je povinen informovat Zákazníka bez zbytečného odkladu a nabídnout mu náhradní termín. Zákazník v takovém případě není oprávněn požadovat finanční náhradu, ledaže by poskytnutí náhradního termínu nebylo možné.

4.5. Poskytnutí služby je podmíněno součinností ze strany Zákazníka, zejména včasným předáním veškerých potřebných podkladů pro vyřízení stížnosti, které jsem individuální (zejména plné moci, prohlášení o zproštění mlčenlivosti s úředně ověřeným podpisem, relevantních zvukových či obrazových záznamů a kopií dokumentace apod.). Poskytovatel zahájí poskytování služby až po obdržení všech požadovaných podkladů od Zákazníka.

4.6. Zákazník bere na vědomí, že po zahájení poskytování služby probíhá vyřizování stížnosti v zákonných lhůtách stížnostního řízení. Subjekt, jemuž je stížnost adresována (např. poskytovatel zdravotních služeb), má na vyřízení stížnosti lhůtu zpravidla 30 dnů; příslušný Krajský úřad obvykle vyřídí podnět ve lhůtě 30 dní. Může trvat 90 až 160 dnů v případě oslovení nezávislého odborníka či komise dle § 94/372. Průměrná celková doba vyřízení stížnosti ve spolupráci s nezávislým odborníkem činí cca 4 měsíce. Poskytovatel neodpovídá

za prodlení způsobená postupem uvedených subjektů nebo jinými okolnostmi, které nemůže ovlivnit.

5. CENA A PLATBA

5.1. Cena služby je uvedena u jednotlivých nabídek na Portálu a na voucheru. Ceny jsou konečné a zahrnují případnou daň z přidané hodnoty (DPH) podle platných právních předpisů.

5.2. Platba za voucher probíhá výhradně prostřednictvím Portálu Poradenská centra s.r.o. Podrobnosti o způsobech platby, splatnosti a případném vrácení plateb upravují obchodní podmínky Portálu.

5.3. Daňový doklad (fakturu) vystaví Zákazníkovi Poskytovatel; na faktuře bude uvedeno upozornění „Nehradíte, hrazeno Portálu Poradenská centra s.r.o.“. Zákazník obdrží fakturu i v případě, že nakonec nedošlo k poskytnutí služby (například pokud Zákazník nesplnil smluvní podmínky a voucher propadl). Faktury budou zaslány na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou v objednávce. Je třeba kontrolovat mail včetně složky “hromadné”.

6. PLATNOST A UPLATNĚNÍ VOUCHERU

6.1. Voucher je platný **30 dnů od zakoupení** (pokud není na voucheru uvedeno jiné datum platnosti). Po uplynutí doby platnosti nelze voucher uplatnit a voucher zaniká bez nároku na jakoukoli náhradu.

6.2. Poskytovatel na základě zaplaceného Voucheru kontaktuje Zákazníka do **3-10 dnů**. Nejčastěji však co nejdříve je to kapacitně možné. Zákazník je povinen reagovat na telefonický či e-mailový kontakt ze strany Poskytovatele nejpozději do **15 pracovních dnů** od uhrazení voucheru na Portálu, aby bylo možné sjednat termín poskytnutí služby tak, aby mohla být služba poskytnuta nejpozději v den skončení platnosti voucheru (30 den od zakoupení). V případě, že Zákazník neposkytne potřebnou součinnost ke sjednání termínu včas, nekomunikuje, nese plnou odpovědnost za propadnutí voucheru. Poskytovatel však může ve výjimečných odůvodněných případech (např. při dlouhodobé nemoci Zákazníka) platnost voucheru přiměřeně prodloužit.

6.3. Voucher je možné uplatnit pouze jednou, není-li na voucheru výslovně uvedeno jinak (například v případě voucheru opravňujícího k vícenásobnému čerpání služby).

7. ZMĚNA A ZRUŠENÍ DOMLUVENÉHO TERMÍNU, ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

7.1. Zákazník je oprávněn změnit nebo zrušit předem dohodnutý termín poskytnutí služby nejpozději **24 hodin** před sjednaným začátkem, a to prostřednictvím kontaktních údajů Poskytovatele a to telefonicky (SMS, hovor, whatsapp). V takovém případě se Zákazník s Poskytovatelem dohodnou na novém termínu v rámci platnosti voucheru (30 dní).

7.2. Zruší-li nebo změní-li Zákazník termín později než 24 hodin před sjednaným začátkem, anebo se k dohodnutému termínu vůbec nedostaví, má se za to, že služba byla poskytnuta a voucher byl vyčerpán, pokud Poskytovatel výslovně nenabídne náhradní termín.

7.3. Právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy do 14 dnů: Pokud je Zákazník spotřebitelem ve smyslu příslušných právních předpisů, má právo dle § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, odstoupit od kupní smlouvy (tj. od koupě voucheru) bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy (tj. od potvrzení o uhrazení objednávky ze strany Portálu – smlouva je uzavřena až uhrazením objednávky).

7.4. Právo na odstoupení podle čl. 7.3 může Zákazník uplatnit pouze v případě, že voucher dosud nebyl uplatněn (využit). Pokud Zákazník voucher již částečně nebo zcela uplatnil (například již využil poskytnutou službu na základě voucheru), právo na odstoupení zaniká.

7.5. Pro odstoupení od smlouvy může Zákazník využít vzorový formulář pro odstoupení (dostupný např. na webových stránkách České obchodní inspekce) nebo může odstoupení oznámit Poskytovateli písemně (např. e-mailem) s předmětem “ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY” . Oznámení o odstoupení od smlouvy musí být odesláno nejpozději poslední den 14denní lhůty.

7.6. V případě platného odstoupení od smlouvy obdrží Zákazník zpět uhrazenou cenu voucheru bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od doručení oznámení o odstoupení. Vracení platby proběhne stejným způsobem, jakým Zákazník platbu provedl, nedohodne-li se Poskytovatel se Zákazníkem jinak.

8. REKLAMACE

8.1. Zákazník je oprávněn u Poskytovatele reklamovat vady poskytnuté služby, domnívá-li se, že služba nebyla poskytnuta v souladu s těmito Podmínkami nebo s popisem služby.

8.2. Reklamací je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu po skončení poskytování služby, nejpozději však do 30 dnů od poskytnutí služby. Reklamacie se uplatňuje buď e-mailem na adresu **juno.moneta@seznam.cz** s předmětem “REKLAMACE” , nebo písemně na adresu sídla Poskytovatele.

8.3. Reklamacie musí obsahovat identifikaci Zákazníka, identifikaci voucheru, popis vytýkané vady (nedostatku) a návrh řešení. Poskytovatel vyřídí reklamacii bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího doručení.

8.4. V případě oprávněné reklamacie může Poskytovatel podle povahy služby a reklamované vady nabídnout zejména bezplatné poskytnutí náhradní (opravné) služby, přiměřenou slevu z ceny (řešenou přes Portál), nebo případně jiné vhodné řešení po dohodě se Zákazníkem a s Portálem.

8.5. Není-li Zákazník spokojen s vyřízením reklamacie, a to i po případném zapojení provozovatele Portálu do řešení reklamacie, může se Zákazník obrátit na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (Česká obchodní inspekce) nebo případně na věcně a místně příslušný soud.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR)

9.1. Správce osobních údajů. Správcem osobních údajů Zákazníků v souvislosti s poskytováním služeb na základě voucherů je **Juno Moneta, z.s., IČO: 22741461, se sídlem se sídlem Alešova 895/54, 400 01 Ústí nad Labem, zapsaným ve spolkovém rejstříku pod**

spis. zn. L 8084 vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem (Poskytovatel). Portál Poradenská centra s.r.o. zpracovává osobní údaje Zákazníků samostatně jako vlastní správce pro účely prodeje voucherů; podrobnosti jsou uvedeny v zásadách ochrany osobních údajů Portálu.

9.2. Rozsah a účel zpracování. Správce zpracovává osobní údaje Zákazníků v rozsahu, v jakém mu byly poskytnuty prostřednictvím Portálu nebo přímo Zákazníkem, zejména jméno a příjmení, e-mailovou adresu, telefonní číslo, případně fakturační údaje podnikatelů, informace o zakoupeném voucheru a o poskytnutých službách, a dále komunikaci se Zákazníkem.

Účely zpracování jsou zejména:

- uzavření a plnění smlouvy o poskytnutí služby (organizace termínu, vzájemná komunikace, vedení základní klientské dokumentace);
- ochrana práv Správce (evidence poskytnutých služeb pro případ reklamací či uplatnění právních nároků);
- plnění právních povinností (zejména povinnosti dle daňových a účetních předpisů);
- případné zasílání obchodních sdělení, pokud k tomu Zákazník udělil souhlas anebo je zpracování umožněno na základě oprávněného zájmu Správce (přiměřený přímý marketing vůči stávajícím klientům).

9.3. Právní základ zpracování. Hlavními právními základy zpracování jsou plnění smlouvy se Zákazníkem podle, splnění právních povinností Správce, a oprávněný zájem Správce (zejm. ochrana práv a oprávněných zájmů Správce, vedení záznamů, přímý marketing). V relevantních případech může být právním základem také souhlas Zákazníka.

9.4. Příjemci osobních údajů. Osobní údaje mohou být v nezbytném rozsahu zpřístupněny provozovateli Portálu Poradenská centra s.r.o. (pro účely vyúčtování a administrace voucherů), dále poskytovatelům IT a cloudových služeb, poskytovatelům e-mailových a jiných komunikačních služeb, případně účetním a daňovým poradcům a orgánům veřejné moci, stanoví-li tak právní předpis. Se všemi zpracovateli má Správce uzavřeny smlouvy o zpracování osobních údajů v souladu s požadavky GDPR.

9.5. Doba uchování údajů. Osobní údaje jsou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu a následně po dobu, po níž je Správce povinen údaje uchovávat podle příslušných právních předpisů (např. účetní a daňové předpisy), nebo po dobu nutnou k ochraně práv Správce. Údaje zpracovávané na základě souhlasu jsou uchovávány po dobu, na kterou byl souhlas udělen, nebo do odvolání souhlasu.

9.6. Práva Zákazníka jakožto subjektu údajů. Zákazník má právo na přístup ke svým osobním údajům, na opravu nepřesných či neaktuálních údajů, na výmaz osobních údajů, na omezení zpracování, na přenositelnost údajů, a dále právo vznést námitku proti zpracování prováděnému na základě oprávněného zájmu Správce (včetně zpracování pro účely přímého marketingu). Dále má Zákazník právo kdykoli odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů, je-li zpracování na souhlas založeno. Svá práva může Zákazník uplatnit vůči Správci prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v těchto Podmínkách.

9.7. Stížnosti. V případě, že se Zákazník domnívá, že zpracování jeho osobních údajů je v rozporu s právními předpisy, má právo podat stížnost u dozorového orgánu – Úřadu pro ochranu osobních údajů (Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7).

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1. Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a předpisy na ochranu spotřebitele.

10.2. V případě vzniku sporu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se obě strany primárně pokusí o jeho smírné řešení. Nedojde-li k dohodě, je k rozhodování sporu (s výjimkou sporů spotřebitelských) příslušný obecný soud Poskytovatele. Je-li Zákazníkem spotřebitel, řídí se příslušnost soudů kogentními ustanoveními právních předpisů na ochranu spotřebitele.

10.3. Zákazník – spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu prostřednictvím České obchodní inspekce.

10.4. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne **1. 12. 2025**. Aktuální znění Podmínek je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele nebo na jeho profilu na Portálu.