

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Petra Horáková, IČO: 07415940

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
- Petra Horáková, IČO: 07415940, se sídlem Perneroва 288/17, 186 00 Praha 8, zapsanou v
živnostenském rejstříku (dále jen „Poskytovatelka“)

- fyzickou nebo právnickou osobou, která zakoupila voucher na služby Poskytovatelky
prostřednictvím portálu www.poradenskacentra.cz (dále jen „Zákazník“).

1.2. Poskytovatelka nabízí zejména konzultační a vzdělávací služby (např. telefonické
konzultace k textům a obchodnímu nastavení e-shopu) 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 Poskytovatelkou 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 webu Portálu.

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

2. SLUŽBY A VOUCHERY

2.1. Voucher je elektronický poukaz opravňující jeho držitele k využití konkrétní služby
Poskytovatelky v rozsahu a za podmínek uvedených v popisu nabídky na Portálu a na
samotném voucheru (např. délka konzultace, forma – telefon nebo online, obsah, cena a
podobně).

2.2. Na voucheru je vždy uvedeno:

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

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

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SLUŽBY

3.1. Zakoupením voucheru prostřednictvím Portálu a následným objednáním termínu u Poskytovatelky vzniká mezi Zákazníkem a Poskytovatelkou smlouva o poskytnutí služby ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.

3.2. Uplatnění voucheru Zákazníkem probíhá:

- zákazník je kontaktován Poskytovatelkou na základě jím uvedeného telefonního čísla a e-mailu. V rozmezí 3-10 pracovních dní od obdržení uhrazené objednávky od Portálu.
- Zákazník také může kontaktovat Poskytovatelku sám a to telefonicky na čísle +420724580789 či e-mailem: horakova.ph@gmail.com Pro přesnost sdělí kód či číslo objednávky, o kterou se jedná.
- Zákazník dohodne s Poskytovatelkou konkrétní termín a způsob realizace služby (telefon nebo online videohovor).

3.3. Smlouva je uzavřena okamžikem potvrzením termínu Poskytovatelkou (e-mailem, SMS nebo jiným dohodnutým způsobem).

3.4. Poskytovatelka je oprávněna odmítnout návrh termínu, pokud je kapacitně obsazen nebo z jiného důležitého důvodu (nemoc, technické důvody a podobně). V takovém případě navrhne Zákazníkovi náhradní termín.

4. PODMÍNKY POSKYTNUTÍ SLUŽBY

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

4.2. Zákazník je povinen být v dohodnutém čase připraven na sjednaném kontaktním kanálu. Nedostaví-li se Zákazník k poskytování služby nebo 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 Poskytovatelkou dohodnuto jinak.

4.3. Poskytovatelka poskytuje služby s odbornou péčí, avšak není odpovědná za konkrétní obchodní výsledky Zákazníka (nárůst tržeb, konverzí a podobně). Výstupem služby je konzultace, doporučení či návrhy, podnikatelské riziko a odpovědnost za výsledné publikované texty nese v plné míře Zákazník.

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

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 dle 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 vystaví Zákazníkovi Poskytovatelka, kde na faktuře uvede „Nehradíte, hrazeno Portálu Poradenská centra s.r.o. Zákazník obdrží fakturu i v případě, že nedošlo k plnění (například Zákazník nesplnil smluvní podmínky a voucher propadl). Faktury budou zaslány na uvedený e-mail v objednávce Zákazníkem.

6. PLATNOST A UPLATNĚNÍ VOUCHERU

6.1. Voucher je platný do data uvedeného na voucheru. Po uplynutí doby platnosti nelze voucher uplatnit a zaniká bez nároku na náhradu.

6.2. Zákazník je povinen reagovat na telefonický či e-mailový kontakt Poskytovatelkou a to nejpozději do 15 pracovních dnů od uhrazení voucheru Portálu, a to z důvodů, aby bylo možné sjednat termín plnění tak, aby bylo možné službu poskytnout nejpozději v den skončení platnosti voucheru. V případě, že Zákazník aktivně neposkytne součinnost ke sjednání včasného termínu, nese plnou odpovědnost za propadnutí voucheru.

6.3. Voucher je možné uplatnit pouze jednou, není-li na voucheru výslovně uvedeno jinak (například balíček více konzultací).

7. ZMĚNA A ZRUŠENÍ TERMÍNU, Odstoupení od smlouvy

7.1. Zákazník je oprávněn změnit nebo zrušit dohodnutý termín poskytnutí služby nejpozději 24 hodin před začátkem sjednaného termínu, a to prostřednictvím kontaktních údajů Poskytovatelky (e-mail, telefon). V takovém případě se Zákazník s Poskytovatelkou dohodnou na novém termínu v rámci platnosti voucheru.

7.2. Zruší-li nebo změní-li Zákazník termín později než 24 hodin před sjednaným začátkem, nebo se k termínu vůbec nedostaví, má se za to, že služba byla poskytnuta, a voucher je považován za vyčerpaný, pokud Poskytovatelka výslovně neumožní náhradní termín.

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

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

7.6. Pro odstoupení od smlouvy může Zákazník využít vzorový formulář pro odstoupení (dostupný např. na webu České obchodní inspekce) nebo napsat Poskytovatelce, že Zákazník odstupuje od smlouvy např. prostřednictvím emailu. Odstoupení od smlouvy je nutno odeslat nejpozději poslední den 14denní lhůty.

7.7. V případě platného odstoupení od smlouvy obdrží Zákazník zpět uhrazenou cenu voucheru bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od doručení oznámení o odstoupení. Vrácení proběhne stejným způsobem, jakým Zákazník platbu provedl.

8. REKLAMACE

8.1. Zákazník je oprávněn uplatnit u Poskytovatelky reklamaci vady služby, pokud se domnívá, že byla poskytnuta v rozporu s těmito Podmínkami nebo popisem služby.

8.2. Reklamáce se uplatňuje bez zbytečného odkladu po skončení služby, nejpozději však do 30 dnů, a to e-mailem na horakova.ph@gmail.cz nebo písemně na adresu sídla Poskytovatelky.

8.3. Reklamáce musí obsahovat identifikaci Zákazníka, identifikaci voucheru, popis závady a návrh řešení. Poskytovatelka vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího doručení.

8.4. V případě oprávněné reklamáce může Poskytovatelka zejména nabídnout bezplatné poskytnutí služby v náhradním rozsahu, přiměřenou slevu z ceny (řešenou přes Portál), případně jiný způsob nápravy po dohodě se Zákazníkem a Portálem.

8.5. Není-li Zákazník s vyřízením reklamáce spokojen, a to i přes zapojení Portálu do řešení reklamáce, může využít mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce nebo se obrátit na příslušný soud.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR)

9.1. Správce osobních údajů

Správce osobních údajů Zákazníků v souvislosti s poskytováním služeb na základě voucherů je Petra Horakova, Petra Horáková, IČO: 07415940, se sídlem Pernerova 288/17, 186 00 Praha 8, e-mail: horakova.ph@gmail.com, telefon: +420724580789

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 jsou mu předány prostřednictvím Portálu nebo přímo Zákazníkem, zejména jméno a příjmení, e-mailovou adresu, telefonní číslo, případně fakturační údaje podnikatelů, informace o zakoupeném voucheru a poskytnutých službách a komunikaci se Zákazníkem.

Účely zpracování jsou zejména:

- uzavření a plnění smlouvy o poskytnutí služby (organizace termínu, komunikace, vedení základní klientské dokumentace),
- ochrana práv Správce (evidence poskytnutých služeb pro případ reklamací či právních nároků),
- plnění právních povinností (zejména povinnosti dle daňových a účetních předpisů),
- případně zasílání obchodních sdělení, pokud k tomu Zákazník udělil souhlas nebo je to umožněno oprávněným zájmem (přiměřený přímý marketing stávajícím klientům).

9.3. Právní základ zpracování

Hlavními právními základy zpracování jsou plnění smlouvy se Zákazníkem podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR, splnění právních povinností Správce podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR, oprávněný zájem Správce podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR (ochrana práv, evidence, přímý marketing) a případně souhlas Zákazníka podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR, je-li vyžadován.

9.4. Příjemci osobních údajů

Osobní údaje mohou být zpřístupněny Portálu Poradenská centra s.r.o. v rozsahu nezbytném pro vyúčtování a administraci voucherů, poskytovatelům IT a cloudových služeb, poskytovatelům e-mailových a komunikačních služeb, případně účetním a daňovým poradcům a orgánům státní správy, pokud tak stanoví právní předpis.

Se všemi zpracovateli má Správce uzavřeny smlouvy o zpracování osobních údajů v souladu s GDPR.

9.5. Doba uchování údajů

Osobní údaje jsou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu a následně po dobu, po kterou je Správce povinen údaje uchovávat podle příslušných právních předpisů, nebo po dobu nutnou k ochraně práv Správce. Údaje zpracovávané na základě souhlasu se uchovávají po dobu, na kterou byl souhlas udělen, nebo do jeho odvolání.

9.6. Práva Zákazníka jako subjektu údajů

Zákazník má právo na přístup ke svým osobním údajům, na opravu nepřesných či neaktuálních údajů, na výmaz, na omezení zpracování, na přenositelnost údajů a právo vznést námitku proti zpracování prováděnému na základě oprávněného zájmu (včetně přímého marketingu). Dále má právo kdykoli odvolat souhlas, je-li zpracování na souhlas založeno.

Svá práva může Zákazník uplatnit vůči Správci prostřednictvím kontaktů uvedených v těchto Podmínkách.

9.7. Stížnosti

Domnívá-li se Zákazník, že zpracování jeho osobních údajů je v rozporu s právními předpisy, má právo podat stížnost u dozorového orgánu – Úřadu pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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

10.2. V případě sporů mezi Poskytovatelkou a Zákazníkem se strany pokusí o smírné řešení. Nedojde-li k dohodě, je k rozhodování sporu příslušný obecný soud Poskytovatelky; je-li Zákazníkem spotřebitel, řídí se příslušnost soudů kogentními ustanoveními právních předpisů.

10.3. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce.

10.4. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1.12.2025. Aktuální znění Podmínek je k dispozici na webové stránce Poskytovatelky nebo na jejím profilu na Portálu.