

Všeobecné obchodní podmínky pro spotřebitele

Poskytovatel:

Mgr. Lenka Maruniaková, Ph.D.

IČO: 08359768

Sídlo: Fuchsova 1, Brno, 60200

E-mail: info@prismbrainmapping.cz

Telefon: +420 737 290 540

Web: www.prismbrainmapping.cz

(dále jen „Poskytovatel“)

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a fyzickou osobou, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání objednává a využívá služby Poskytovatele (dále jen „Klient“ nebo „Spotřebitel“). Objednatel bere na vědomí, že pokud službu objednává v souvislosti se svým podnikáním, výkonem povolání, pracovní rolí nebo pro potřeby své firmy, nevystupuje jako spotřebitel.

Tyto VOP se použijí zejména pro individuální konzultace, mentoring, PRISM interpretaci, rozvojové programy, workshopy a další obdobné služby poskytované online nebo prezenčně.

Na PRISM výcvik nebo jiné specifické dlouhodobé programy může Poskytovatel vydat samostatné podmínky; v takovém případě se tyto VOP použijí podřídně.

Pokud si smluvní strany výslovně ujednají odlišné podmínky v individuální nabídce, objednavce nebo potvrzení objednávky, mají tato individuální ujednání přednost před těmito VOP.

1. Základní pojmy a povaha služeb

1.1 Vymezení pojmů

Služba

Jakákoli služba poskytovaná Poskytovatelem, zejména individuální konzultace, mentoring, interpretace PRISM Brain Mapping, rozvojové programy, workshopy, semináře, vzdělávací aktivity, navazující podpora a související služby poskytované online nebo prezenčně.

Individuální služba

Služba poskytovaná jednomu Klientovi nebo uzavřenému okruhu osob v předem sjednaném termínu, zejména 1:1 interpretace, mentoring, konzultace nebo individuální rozvojové sezení.

Skupinová služba

Služba poskytovaná více účastníkům současně, zejména workshop, seminář, skupinový program nebo jiná společná vzdělávací či rozvojová aktivita.

Digitální obsah

Data vytvořená a dodaná v digitální podobě, zejména reporty, pracovní listy, prezentace, záznamy, online materiály, metodické a podpůrné materiály, které nejsou dodány na hmotném nosiči.

Objednávka

Návrh Klienta na uzavření smlouvy, učiněný zejména e-mailem, prostřednictvím formuláře, rezervačního systému, platební stránky nebo jiným dohodnutým způsobem.

Potvrzení objednávky

Přijetí Objednávky Poskytovatelem, kterým dochází k uzavření smlouvy.

Cena

Cena za Službu sjednaná v nabídce, objednávce nebo potvrzení objednávky. Poskytovatel není plátcem DPH, není-li výslovně uvedeno jinak.

Smlouva

Smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Klientem, jejímž předmětem je poskytnutí Služby a úhrada Ceny.

1.2 Povaha služeb

1. Služby Poskytovatele mají rozvojový, vzdělávací a konzultační charakter, není-li výslovně ujednáno jinak.
2. Služby Poskytovatele nejsou zdravotní službou, psychologickou diagnostikou, psychoterapií ani jinou zdravotní nebo klinickou intervencí.
3. Poskytovatel neposkytuje garanci konkrétního výsledku.
4. Výsledek služby závisí mimo jiné na:
 - a) součinnosti Klienta,
 - b) kvalitě vstupních údajů,
 - c) otevřenosti Klienta,
 - d) následné práci Klienta s výstupy,
 - e) dalších okolnostech mimo kontrolu Poskytovatele.

2. Předšmluvní informace a uzavření smlouvy

2.1 Předšmluvní informace

Poskytovatel sděluje Spotřebiteli před uzavřením smlouvy zejména:

- a) svou totožnost a kontaktní údaje,
- b) hlavní vlastnosti Služby,
- c) celkovou Cenu nebo způsob jejího určení,
- d) platební podmínky,
- e) podmínky poskytnutí Služby,
- f) podmínky odstoupení od smlouvy,
- g) údaje o právech z vadného plnění,
- h) údaje o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů,
- i) informace o Digitálním obsahu, je-li to relevantní.

2.2 Způsob objednání

Klient objednává Službu zejména:

- a) e-mailem,
- b) prostřednictvím webového formuláře,
- c) prostřednictvím rezervačního systému,
- d) prostřednictvím platební stránky,
- e) jiným dohodnutým způsobem komunikace na dálku.

2.3 Okamžik uzavření smlouvy

1. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Poskytovatel Klientovi doručí potvrzení objednávky nebo jinak výslovně potvrdí, že objednávku přijímá.
2. Pokud Poskytovatel v nabídce nebo komunikaci výslovně uvede, že k uzavření smlouvy dochází až úhradou ceny nebo zálohy, je Smlouva uzavřena až tímto okamžikem.

2.4 Obsah potvrzení objednávky

Potvrzení objednávky zpravidla obsahuje alespoň:

- a) označení objednané Služby,

- b) rozsah a základní popis plnění,
- c) termín nebo způsob sjednání termínu,
- d) Cenu,
- e) způsob úhrady,
- f) odkaz na tyto VOP,
- g) odkaz na informace o zpracování osobních údajů,
- h) případně výslovnou žádost Spotřebitele nebo jeho souhlas podle čl. 7 těchto VOP.

2.5 Další pravidla

1. Poskytovatel vydá Spotřebiteli potvrzení o uzavřené smlouvě v textové podobě v přiměřené době po jejím uzavření, nejpozději však před zahájením poskytování Služby nebo před zpřístupněním Digitálního obsahu, pokud již takové potvrzení nebylo Spotřebiteli poskytnuto.
2. Smlouva se uzavírá v českém jazyce, není-li výslovně ujednáno jinak.
3. Smlouva je archivována v elektronické podobě po dobu nezbytnou pro splnění smluvních a zákonných povinností.

3. Cena, platba a poskytování služeb

3.1 Cena a platba

1. Cena je sjednána individuálně v nabídce, objednávce, potvrzení objednávky nebo je uvedena na webové stránce příslušné Služby.
2. Není-li výslovně uvedeno jinak, ceny jsou konečné.
3. Cena může být uhrazena zejména:
 - a) bankovním převodem,
 - b) online platební kartou,
 - c) jiným dohodnutým způsobem.
4. Cena je splatná ve lhůtě uvedené v objednávce, potvrzení objednávky nebo na faktuře.
5. Poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu celé Ceny nebo zálohy před zahájením poskytování Služby.
6. Není-li Cena nebo záloha uhrazena řádně a včas, není Poskytovatel povinen zahájit poskytování Služby ani rezervovat termín, není-li výslovně dohodnuto jinak.

7. Poskytovatel vystaví Klientovi daňový doklad v elektronické podobě.

3.2 Poskytování služeb

1. Poskytovatel poskytuje Služby v termínech a způsobem sjednaným individuálně nebo uvedeným v popisu dané Služby.
2. Online služby probíhají zejména prostřednictvím:
 - a) videohovoru,
 - b) telefonu,
 - c) e-mailu,
 - d) členské sekce,
 - e) zabezpečeného odkazu,
 - f) jiné dohodnuté online platformy.
3. Prezenční služby probíhají v místě oznámeném Poskytovatelem v nabídce, potvrzení objednávky nebo samostatnou zprávou.
4. Je-li součástí plnění Digitální obsah, je dodán zejména:
 - a) zasláním e-mailem,
 - b) zpřístupněním prostřednictvím odkazu,
 - c) zpřístupněním v členské sekci,
 - d) zasláním přístupových údajů,
 - e) jiným dohodnutým elektronickým způsobem.
5. Povinnost Poskytovatele dodat Digitální obsah je splněna okamžikem, kdy je Spotřebiteli zpřístupněn.
6. Není-li ujednáno jinak, Poskytovatel poskytuje Služby osobně.
7. V odůvodněných případech je Poskytovatel oprávněn zajistit poskytnutí části plnění prostřednictvím kvalifikované spolupracující osoby; tím není dotčena odpovědnost Poskytovatele vůči Spotřebiteli.

4. Technické požadavky, součinnost a změny termínů

4.1 Technické požadavky

Pro využití online Služeb a případného Digitálního obsahu je potřeba zejména:

- a) funkční internetové připojení,

- b) funkční e-mailová schránka,
- c) zařízení umožňující práci s běžnými formáty souborů a videohovor,
- d) případně kamera, mikrofon a reproduktory nebo sluchátka.

Klient odpovídá za své digitální prostředí a za technickou připravenost k účasti na online Službě.

Poskytovatel neodpovídá za nemožnost využití online Služby nebo Digitálního obsahu způsobenou:

- a) nedostatečným technickým vybavením Klienta,
- b) výpadkem internetového připojení na straně Klienta,
- c) jinou okolností na straně Klienta.

4.2 Součinnost Klienta

1. Klient je povinen poskytovat Poskytovateli pravdivé, úplné a včasné informace potřebné pro řádné poskytnutí Služby.
2. Klient je povinen dostavit se na sjednaný termín včas a být k poskytnutí Služby připraven.
3. Klient je povinen respektovat povahu a účel Služby a zdržet se jednání, které by narušovalo průběh Služby nebo zasahovalo do práv Poskytovatele či dalších účastníků.
4. Je-li pro řádné poskytnutí služby nutné, aby Klient vyplnil dotazník, dodal podklady nebo jinou součinnost, je povinen tak učinit ve lhůtě sdělené Poskytovatelem nebo v přiměřené době před sjednaným termínem služby.
5. Neposkytne-li Klient potřebnou součinnost včas, nenese Poskytovatel odpovědnost za:
 - a) prodlení,
 - b) nemožnost dokončit službu v původně plánovaném termínu,
 - c) omezení rozsahu plnění, které tím vznikne.

4.3 Změna termínu ze strany Klienta

Individuální služby

1. Klient může požádat o změnu termínu individuální služby e-mailem.

2. Je-li žádost doručena více než 48 hodin před sjednaným termínem, umožní Poskytovatel jednu změnu termínu bez storno poplatku, pokud to kapacitní možnosti dovolí.
3. Je-li žádost doručena méně než 48 hodin a současně více než 24 hodin před termínem, je Poskytovatel oprávněn účtovat storno poplatek ve výši 50 % ceny dané individuální služby.
4. Je-li žádost doručena méně než 24 hodin před termínem nebo se Klient bez omluvy nedostaví, je Poskytovatel oprávněn účtovat storno poplatek ve výši 100 % ceny dané individuální služby.
5. Tato pravidla se použijí pouze tehdy, nejde-li o zákonné odstoupení Spotřebitele od smlouvy podle čl. 7 těchto VOP.

Skupinové služby

1. U skupinových služeb, workshopů, seminářů, kurzů nebo jiných akcí pořádaných v konkrétním termínu může Klient svou účast zrušit e-mailem.
2. Nestanoví-li nabídka konkrétní akce jinak, činí storno poplatek:
 - a) při zrušení více než 30 dnů před zahájením akce 10 % ceny,
 - b) při zrušení 30 až 8 dnů před zahájením akce 50 % ceny,
 - c) při zrušení 7 dnů a méně před zahájením akce 100 % ceny.
3. Pokud Poskytovatel u konkrétní skupinové služby umožní účast náhradníka a Klient zajistí náhradní osobu schválenou Poskytovatelem, storno poplatek se neuplatní, nestanoví-li Poskytovatel jinak.
4. Ani tato pravidla se nepoužijí, jde-li o zákonné odstoupení Spotřebitele od smlouvy.

4.4 Změna nebo zrušení ze strany Poskytovatele

1. Poskytovatel je oprávněn změnit termín nebo formu poskytování Služby, pokud tomu brání:
 - a) nemoc,
 - b) vyšší moc,
 - c) technická překážka,
 - d) zásah třetí osoby,
 - e) jiná nepředvídatelná okolnost.
2. V takovém případě nabídne Klientovi:

- a) náhradní termín,
 - b) náhradní způsob plnění,
 - c) jinou přiměřenou variantu.
3. Není-li možné nabídnout náhradní plnění a Smlouva zanikne, vrátí Poskytovatel Klientovi částku odpovídající neposkytnutému plnění, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů.
 4. Poskytovatel je oprávněn zrušit skupinovou akci nebo program také v případě nenaplnění minimální kapacity, a to s vrácením dosud uhrazené ceny za neuskutečněné plnění.

5. Zvláštní ustanovení pro PRISM služby

1. PRISM Brain Mapping je rozvojový a sebereflexní nástroj.
2. Neslouží jako jediný podklad pro zásadní:
 - a) zdravotní,
 - b) psychologická,
 - c) personální,
 - d) kariérní,
 - e) jiná významná rozhodnutí.
3. PRISM služba může být poskytována po částech nebo ve fázích.
4. Typicky může zahrnovat zejména:
 - a) zadání a administraci dotazníku,
 - b) zpracování vstupů,
 - c) odbornou přípravu na interpretaci,
 - d) individuální interpretační setkání,
 - e) případné následné zpřístupnění nebo zaslání výstupu či reportu.
5. Přesný rozsah konkrétní PRISM služby, její fáze, termíny a cena jsou uvedeny v nabídce, potvrzení objednávky nebo na webové stránce dané služby.
6. Je-li konkrétní PRISM služba poskytována ve fázích a je-li Cena jednotlivých fází výslovně určena, považuje se při odstoupení Spotřebitele po zahájení plnění za cenu již poskytnutého plnění cena dokončené fáze nebo dokončených fází, popřípadě poměrná část ceny započaté fáze.

7. Není-li výslovně uvedeno jinak, report nebo jiný výstup PRISM nemusí být Klientovi zpřístupněn před interpretačním setkáním a může být předán až v rámci interpretace nebo po jejím dokončení.
8. Klient bere na vědomí, že výsledek PRISM služby vychází ze vstupních údajů poskytnutých Klientem a ze způsobu jejich odborného zpracování a interpretace.
9. Poskytovatel neodpovídá za rozhodnutí, která Klient učiní na základě výstupů bez dalšího odborného posouzení nebo v rozporu s účelem a povahou služby.

6. Autorská práva, důvěrnost a osobní údaje

6.1 Autorská práva a know-how

1. Veškeré materiály, metodické postupy, pracovní listy, texty, prezentace, výstupy, Digitální obsah a další podklady poskytnuté Klientovi v rámci Služeb jsou chráněny právem duševního vlastnictví.
2. Klient je oprávněn užít poskytnuté materiály a výstupy pouze pro svou vlastní osobní potřebu, není-li výslovně písemně dohodnuto jinak.
3. Klient bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nesmí zejména:
 - a) materiály nebo jejich části kopírovat,
 - b) šířit,
 - c) zveřejňovat,
 - d) zpřístupňovat třetím osobám,
 - e) používat je k vlastní výuce,
 - f) používat je k dalšímu školení,
 - g) využívat je komerčně,
 - h) vytvářet z nich odvozené produkty,
 - i) zasahovat do obsahu, grafiky, struktury nebo metodiky výstupů,
 - j) nahrávat metodické materiály, reporty, grafické výstupy nebo jiné části know-how do veřejně přístupných AI nástrojů nebo jiných otevřených systémů.
4. PRISM Brain Mapping, PRISM reporty, iMap, metodika a související materiály podléhají také licenčním a vlastnickým právům příslušných držitelů práv.

6.2 Důvěrnost

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o obsahu individuální spolupráce s Klientem, s výjimkou případů, kdy:

- a) je povinen informace poskytnout podle právních předpisů,
 - b) je jejich zpracování nezbytné pro splnění smlouvy nebo oprávněných zájmů Poskytovatele,
 - c) Klient udělí ke sdělení souhlas.
2. Klient se zavazuje zachovávat důvěrnost o neveřejných materiálech, metodických postupech, interních podkladech a know-how Poskytovatele.
 3. U skupinových služeb je Klient povinen respektovat soukromí a důvěrnost sdílení ostatních účastníků.

6.3 Osobní údaje

1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Klienta jako správce v souladu s právními předpisy.
2. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ nebo „Informace o zpracování osobních údajů“, který je dostupný na webových stránkách Poskytovatele nebo je Spotřebiteli poskytnut jiným vhodným způsobem.
3. Je-li to vzhledem k povaze konkrétní Služby potřeba, může Poskytovatel pracovat také se samostatným:
 - a) informovaným souhlasem,
 - b) souhlasem se záznamem konzultace,
 - c) jiným samostatným dokumentem.
4. Audio nebo video záznam konzultace pořídí pouze tehdy, pokud s tím Klient udělí samostatný souhlas, není-li pořízení záznamu nezbytné z jiného zákonného důvodu.

7. Odstoupení od smlouvy, reklamace a odpovědnost

7.1 Odstoupení od smlouvy

1. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, není-li v těchto VOP nebo v právních předpisech stanoveno jinak.
2. Pro odstoupení může využít vzorový formulář uvedený v příloze těchto VOP, není to však jeho povinnost.
3. Odstoupit lze jakýmkoli jednoznačným prohlášením zaslaným Poskytovateli, zejména e-mailem na adresu info@prismbrainmapping.cz.

4. Lhůta je zachována, pokud Spotřebitel odešle oznámení o odstoupení nejpozději poslední den lhůty.
5. Poskytovatel vrátí Spotřebiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, peněžní prostředky, na jejichž vrácení má Spotřebitel podle právních předpisů nárok, a to stejným způsobem, jakým je přijal, nedohodnou-li se strany jinak.
6. Pokud Spotřebitel výslovně požádá o zahájení poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a následně od smlouvy odstoupí dříve, než byla služba plně poskytnuta, uhradí Poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění již poskytnuté do okamžiku odstoupení.
7. Je-li konkrétní služba poskytována po fázích a je-li cena těchto fází výslovně určena, považuje se za cenu již poskytnutého plnění cena dokončené fáze nebo dokončených fází, popřípadě poměrná část ceny započaté fáze.
8. Pokud byl Spotřebiteli na základě jeho předchozího výslovného souhlasu zpřístupněn Digitální obsah před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a Spotřebitel vzal na vědomí, že tím zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy v této části, nemůže od smlouvy v rozsahu tohoto Digitálního obsahu odstoupit.
9. Pokud byla služba plně poskytnuta a byly splněny zákonné podmínky, Spotřebitel nemůže od smlouvy odstoupit.
10. U smluv o využití volného času, pokud má být plněno k určitému datu nebo v určitém období, může být právo odstoupit od smlouvy vyloučeno podle právních předpisů; o této skutečnosti bude Spotřebitel informován před uzavřením smlouvy, je-li to relevantní.
11. Po účinném odstoupení je Poskytovatel oprávněn znepřístupnit Spotřebiteli Digitální obsah, přístupové údaje, uživatelský účet nebo jiné elektronické výstupy, pokud to odpovídá povaze plnění a právním předpisům.

7.2 Reklamac

1. Poskytovatel odpovídá za to, že Služba bude poskytnuta v ujednaném rozsahu, termínu a kvalitě odpovídající povaze sjednaného plnění.
2. Má-li Klient za to, že Služba trpí vadou, je oprávněn vadu vytknout bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl zjistit.
3. Reklamací může uplatnit e-mailem na adrese info@prismbrainmapping.cz nebo jiným prokazatelným způsobem.
4. V reklamaci je vhodné uvést zejména:
 - a) identifikaci Klienta,
 - b) označení reklamované Služby,
 - c) popis vytýkané vady,

- d) požadovaný způsob vyřízení reklamace.
5. Poskytovatel potvrdí Spotřebiteli přijetí reklamace a vyřídí ji v přiměřené době s ohledem na povahu Služby a vytýkané vady.
6. Je-li reklamace oprávněná, může Klient podle povahy vady požadovat zejména:
 - a) odstranění vady,
 - b) doplnění nebo opakované poskytnutí části plnění, je-li to možné,
 - c) přiměřenou slevu z ceny,
 - d) odstoupení od smlouvy, stanoví-li tak právní předpis nebo jde-li o podstatné porušení smlouvy.
7. Za vadu se nepovažuje skutečnost, že Služba nesplnila subjektivní očekávání Klienta, pokud byla poskytnuta v souladu se Smlouvou, popisem Služby a povahou sjednaného plnění.

7.3 Odpovědnost

1. Poskytovatel odpovídá za řádné poskytnutí sjednané Služby v souladu se Smlouvou a právními předpisy.
2. Neodpovídá za rozhodnutí, která Klient učiní na základě poskytnutých výstupů bez dalšího odborného posouzení nebo v rozporu s účelem a povahou Služby.
3. Neodpovídá za nemožnost poskytnutí Služby nebo vady plnění způsobené:
 - a) nesplněním povinností Klienta,
 - b) nepravdivostí vstupních údajů,
 - c) nedostatečnou součinností Klienta,
 - d) technickými překážkami na straně Klienta.
4. Neodpovídá ani za výpadky nebo omezení platform a služeb třetích stran, které nemůže rozumně ovlivnit; tím není dotčena povinnost Poskytovatele poskytnout Klientovi přiměřenou součinnost při hledání náhradního řešení.
5. Žádné ustanovení těchto VOP nevylučuje ani neomezuje práva Spotřebitele, která nelze podle právních předpisů vyloučit nebo omezit.

8. Stížnosti, ADR, doručování a závěrečná ustanovení

8.1 Stížnosti a ADR

1. Klient může Poskytovatele kontaktovat se stížností nebo podnětem na e-mailové adrese info@prismbrainmapping.cz.

2. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy s Poskytovatelem.
3. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, IČO: 00020869, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: www.coi.cz.
4. Dozor nad dodržováním povinností v oblasti ochrany spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce, v oblasti ochrany osobních údajů Úřad pro ochranu osobních údajů.

8.2 Doručování

1. Smluvní strany spolu komunikují především e-mailem.
2. Kontaktní e-mail Poskytovatele je info@prismbrainmapping.cz, pokud Poskytovatel nesdělí jinou adresu.
3. Klient je povinen uvádět správné a aktuální kontaktní údaje a bez zbytečného odkladu oznámit jejich změnu.
4. Odstoupení od smlouvy, reklamace, žádost o změnu termínu a další významná oznámení činí Klient vůči Poskytovateli v textové podobě, zejména e-mailem.

8.3 Závěrečná ustanovení

1. Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Spotřebitelem.
2. Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Spotřebitelem se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a předpisy na ochranu spotřebitele.
3. Pokud se některé ustanovení těchto VOP ukáže jako neplatné nebo neúčinné, není tím dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení.
4. Poskytovatel je oprávněn tyto VOP měnit nebo doplňovat; pro konkrétní Smlouvu se použije znění VOP účinné ke dni uzavření dané Smlouvy.
5. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.1.2026.