

Obchodní podmínky

(skupinové kurzy a individuální mentoring)

Tyto obchodní podmínky upravují vztah mezi poskytovatelem kurzu (dále jen „Poskytovatel“) a objednatelem kurzu (dále jen „Objednatel“).

1. Identifikační údaje poskytovatele

Poskytovatel služeb (dále jen „Poskytovatel“):

- Jméno a příjmení: Tereza Siegelová
- IČO: 02150034
- Sídlo: Družby 341, Pardubice, 53009
- E-mail: tereza.siegelova@gmail.com
- Telefon: +420 774 618 801
- Provozovna: Poskytovatel nemá zřízenou provozovnu. Služby jsou poskytovány online nebo osobně v prostorách Objednatele, případně na jiném předem dohodnutém místě.

Poskytovatel není plátcem DPH.

2. Vymezení služeb

Poskytovatel poskytuje následující služby:

2.1 Skupinové vzdělávací kurzy (offline)

- vzdělávací a praktické kurzy v oblasti komunikace
- určené zejména pro zdravotníky, pracovníky v sociálních službách a příbuzné profese
- realizované osobně v prostorách objednatele, není-li dohodnuto jinak

2.2 Individuální mentoring a konzultace (online / osobně)

- individuální vzdělávací a podpůrná setkání zaměřená na rozvoj komunikačních dovedností
- probíhají převážně online, případně osobně dle dohody
- jsou přizpůsobeny potřebám konkrétního účastníka

Rozsah individuálního mentoringu, počet setkání, jejich délka a konkrétní obsah jsou vždy sjednávány individuálně a jsou upřesněny v nabídce odsouhlasené klientem.

2.3 Charakter služeb

Všechny služby Poskytovatele mají vzdělávací a podpůrný charakter. Skupinové kurzy i individuální mentoring jsou zaměřeny na rozvoj komunikačních dovedností, sebereflexi a podporu v profesní roli účastníků. Nenahrazují zdravotní, psychologickou, psychoterapeutickou ani jinou odbornou péči a nejsou určeny k řešení akutních osobních krizí.

Poskytovatel nenese odpovědnost za rozhodnutí účastníků učiněná na základě absolvovaných kurzů či konzultací.

3. Objednání služeb a uzavření smlouvy

Objednání kurzů, workshopů a individuálních konzultací probíhá prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách Poskytovatele nebo písemně e-mailem.

Odeslání kontaktního formuláře nebo prvotní e-mailová komunikace nepředstavují závaznou objednávku, ale slouží jako nezávazná poptávka. Na základě této poptávky Poskytovatel kontaktuje Objednatele za účelem upřesnění potřeb, rozsahu služby, termínu, formy spolupráce a ceny.

Závazná objednávka vzniká až ve chvíli, kdy:

- dojde k dohodě na konkrétních podmínkách spolupráce (zejména rozsah služby, termín, cena),
- Poskytovatel tyto podmínky písemně potvrdí e-mailem,
- a Objednatel tuto nabídku písemně odsouhlasí (např. odpovědí na e-mail).

Součástí potvrzení objednávky je také odkaz na aktuální znění obchodních podmínek nebo jejich zaslání v příloze e-mailu. Odsouhlasením nabídky Objednatel potvrzuje, že se s obchodními podmínkami seznámil/a a souhlasí s nimi.

Po potvrzení objednávky vystaví Poskytovatel fakturu dle sjednaných platebních podmínek. Objedávka se stává plně závaznou okamžikem připsání platby na účet Poskytovatele, není-li dohodnuto jinak.

4. Cena a platební podmínky

Cena služeb je uvedena v aktuální nabídce na webových stránkách Poskytovatele nebo je sjednávána individuálně. Platba probíhá předem na základě vystavené faktury. Faktury jsou obvykle vystavovány 1–2 měsíce před termínem realizace služby a jejich splatnost činí 14 dní, není-li dohodnuto jinak. Účast na kurzu či konzultaci je závazně potvrzena okamžikem připsání platby na účet Poskytovatele.

Poskytovatel si vyhrazuje právo posunout termín služby v případě, že platba nebude uhrazena ve lhůtě splatnosti.

4.1 Náklady na dopravu (skupinové kurzy)

- do 100 km: zahrnuto v ceně kurzu
- 100–150 km: příplatek 600 Kč
- 150–200 km: příplatek 900 Kč
- nad 200 km: individuální kalkulace dle dohody

5. Podmínky účasti

5.1 Skupinové kurzy

- Skupinové kurzy jsou realizovány výhradně na objednávku zaměstnavatele nebo jiné organizace (dále jen „Objednatel“). Objednatel je plně odpovědný za organizační zajištění účasti svého týmu na kurzu, včetně zajištění minimálního počtu účastníků. Poskytovatel neodpovídá za personální ani organizační zajištění účasti účastníků ze strany Objednatele.
- **Minimální počet účastníků skupinového kurzu je stanoven na 8 osob.** Tento počet je považován za nezbytné minimum pro realizaci kurzu v plném rozsahu.
- Objednatel se zavazuje **nejpozději 3 pracovní dny před termínem** konání kurzu písemně potvrdit předpokládaný počet účastníků. Na základě tohoto potvrzení Poskytovatel rozhodne o realizaci kurzu.
- V případě, že potvrzený počet účastníků nedosahuje minimálního počtu 8 osob, je Poskytovatel oprávněn kurz zrušit nebo navrhnout náhradní termín. V takovém případě bude Objednateli nabídnuto odpovídající řešení, zejména přesun termínu nebo jiná forma dohody.
- Pokud skutečný počet účastníků v den konání kurzu neodpovídá počtu předem potvrzenému Objednatelům a klesne pod stanovený minimální počet 8 osob, zváží Poskytovatel na místě, zda je kurz za daných podmínek realizovatelný. V případě, že kurz nebude realizován, zůstává sjednaná cena služby zachována.

Follow-up setkání

- Pokud je follow-up setkání součástí sjednaného balíčku služeb, probíhá formou online setkání v délce 60 minut. Setkání je určeno pro jednoho zástupce týmu, kterého určí objednatel, a který do setkání přináší zkušenosti a podněty za celý tým.
- Termín follow-up setkání je domlouván s objednatelům jako kontaktní osobou a zpravidla proběhne do 2 měsíců od realizace kurzu. Obsah setkání vychází z praxe týmu a témat, která se objevila po absolvování kurzu.

5.2 Individuální mentoring

- Individuální mentoring probíhá převážně online formou (videohovor), není-li mezi Poskytovatelem a Objednatelům dohodnuto jinak.
- Termíny konzultací jsou domlouvány individuálně na základě vzájemné dohody. Termín je považován za závazný po jeho potvrzení oběma stranami. Konzultace probíhá v předem dohodnutém časovém rozsahu.
- Objednatel je odpovědný za zajištění funkčního technického připojení a vhodného prostředí pro průběh online konzultace. V případě pozdního připojení Objednatele není možné konzultaci automaticky prodlužovat.
- Změna nebo zrušení termínu individuální konzultace se řídí storno podmínkami uvedenými v těchto obchodních podmínkách. Pokud je to možné, dává Poskytovatel přednost dohodě na náhradním termínu před úplným zrušením konzultace.
- V případě domluvy na balíček individuálních konzultací jsou jednotlivá setkání obsahově provázaná a kapacita Poskytovatele je rezervována předem. Balíček je považován za celek a jeho podmínky se řídí ustanoveními těchto obchodních podmínek.



5.3 Předčasné ukončení spolupráce

- V případě, že dojde k dohodě na dlouhodobější spolupráci formou balíčku individuálních konzultací, je tato spolupráce považována za celek.
- Dojde-li k předčasnému ukončení spolupráce ze strany Objednavatele po zahájení poskytování služby, není automaticky nárok na vrácení již uhrazené částky. Důvodem je zejména rezervace kapacity Poskytovatele, individuální příprava na míru a průběžná práce přizpůsobená konkrétním potřebám Objednavatele.
- V případě závažných důvodů (např. zdravotních nebo jiných mimořádných okolností) může Poskytovatel po individuálním posouzení nabídnout vrácení části nebo celé uhrazené částky, případně jiné vhodné řešení, například odložení spolupráce nebo domluvu náhradních termínů.

6. Zásady spolupráce a právo Poskytovatele na ukončení služby

6.1 Základní zásady spolupráce

Spolupráce v rámci skupinových kurzů i individuálního mentoringu je postavena na **vzájemném respektu, důvěře a vytváření bezpečného prostoru pro sdílení**.

Objednatel, účastníci skupinových kurzů i klienti individuálního mentoringu se zavazují:

- chovat se slušně a respektujícím způsobem vůči Poskytovateli i ostatním účastníkům,
- respektovat profesní hranice Poskytovatele,
- dodržovat předem dohodnuté podmínky spolupráce,
- zdržet se jakéhokoli nátlaku, znevažování, nevhodných poznámek, agresivního nebo manipulačního chování.

6.2 Porušení zásad spolupráce

Za porušení zásad spolupráce se považuje zejména:

- hrubé, urážlivé nebo znevažující chování,
- opakované nerespektování domluvených pravidel nebo pokynů Poskytovatele,
- vytváření nebezpečného nebo nepřátelského prostředí pro ostatní účastníky,
- nátlak na obsah, průběh nebo rozsah služby mimo dohodnutý rámec,
- jednání, které je v rozporu s účelem kurzu nebo mentoringu.

6.3 Právo Poskytovatele na ukončení spolupráce

V případě závažného nebo opakovaného porušení výše uvedených zásad je Poskytovatel oprávněn spolupráci okamžitě ukončit, a to:

- u skupinového kurzu – ukončením realizace kurzu nebo vyloučením konkrétní osoby z účasti,
- u individuálního mentoringu – ukončením další spolupráce.

V takovém případě nevzniká Objednateli nárok na vrácení již uhrazené částky, a to s ohledem na charakter služby, přípravu na míru a rezervaci kapacity Poskytovatele.

6.4 Přiměřenost a individuální posouzení

- Poskytovatel vždy posuzuje vzniklou situaci individuálně a s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem. Pokud to povaha situace umožňuje, může Poskytovatel nejprve upozornit na nevhodné chování a dát prostor k nápravě.

Tímto ustanovením není dotčeno právo Poskytovatele jednat okamžitě v případech, kdy by pokračování spolupráce nebylo možné nebo bezpečné.

7. Storno podmínky

7.1 Skupinové kurzy

- více než 30 dní před termínem → vrácení 100 % uhrazené částky
- 14–29 dní před termínem → vrácení 50 % uhrazené částky
- méně než 14 dní před termínem → částka se nevrací

7.2 Individuální mentoring a konzultace

- více než 14 dní předem → vrácení 100 % částky
- 7–14 dní předem → vrácení 50 % částky
- méně než 7 dní předem → částka se nevrací

V případě vážných důvodů (např. nemoc, mimořádná událost) je možné se dohodnout individuálně. Poskytovatel preferuje domluvu na náhradním termínu.

7.3 Zrušení ze strany Poskytovatele

Zrušení nebo změna skupinového kurzu

Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit nebo změnit termín skupinového kurzu z vážných důvodů, zejména z důvodu nemoci, mimořádných osobních či profesních okolností, technických překážek nebo jiných nepředvídatelných událostí, které znemožňují realizaci kurzu v dohodnutém termínu.

V takovém případě bude Objednatel neprodleně informován a Poskytovatel nabídne:

- náhradní termín konání kurzu, nebo
- jiné vhodné řešení po vzájemné dohodě.

Pokud Objednatel s navrženým náhradním řešením nesouhlasí, bude mu vrácena celá již uhrazená částka, a to bez zbytečného odkladu.

Poskytovatel nenese odpovědnost za případné další náklady Objednatele (např. organizační, personální či provozní), které vznikly v souvislosti se zrušením nebo změnou termínu kurzu.

Zrušení nebo změna individuálního mentoringu

V případě individuálního mentoringu nebo individuálních konzultací si Poskytovatel vyhrazuje právo zrušit nebo přesunout sjednaný termín z vážných důvodů, zejména z důvodu nemoci nebo jiných nepředvídatelných okolností.

V takovém případě Poskytovatel:

- navrhne náhradní termín konzultace v nejbližším možném čase,
- nebo po dohodě nabídne jiné vhodné řešení.

Pokud by nebylo možné dohodnout náhradní termín, bude klientovi vrácena odpovídající část již uhrazené ceny za neuskutečněnou část služby.

Dochvilnost a technické zajištění ze strany Poskytovatele

- Poskytovatel se zavazuje zajistit řádné technické zázemí pro realizaci online konzultací a dodržovat dohodnuté časové rozmezí setkání.
- V případě technických problémů nebo zpoždění na straně Poskytovatele, které by znemožnily řádný průběh konzultace, bude klientovi nabídnut náhradní termín zdarma.

8. Právo na odstoupení od smlouvy (spotřebitel)

- Pokud je Objednatelem fyzická osoba – spotřebitel, má právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku do 14 dnů od jejího uzavření, a to bez udání důvodu.
- Právo na odstoupení od smlouvy se vztahuje pouze na objednatele, kteří jsou spotřebiteli. Na objednatele, kteří uzavírají smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo jako právnické osoby, se toto ustanovení nevztahuje.
- Odstoupení od smlouvy lze učinit písemně, zejména e-mailem na adresu Poskytovatele. Pro usnadnění může Objednatel využít formulář pro odstoupení od smlouvy, jehož použití není povinné. Formulář je Objednateli k dispozici na vyžádání a může mu být zaslán e-mailem.

8.1 Výjimka z práva na odstoupení

Pokud Objednatel výslovně souhlasí se zahájením poskytování služby (např. individuální konzultace nebo mentoringu) před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení od smlouvy, bere na vědomí, že po zahájení služby již není možné od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu.

9. Reklamace a reklamační řád

Práva a povinnosti týkající se reklamací poskytovaných služeb se řídí Reklamačním řádem Poskytovatele. Podrobné informace o postupu při reklamaci jsou uvedeny v druhé části tohoto dokumentu.

10. Autorská práva

Veškeré materiály (workbooky, texty, prezentace, pracovní listy):

- jsou chráněny autorským právem,
- jsou určeny výhradně pro osobní potřebu účastníků,
- nesmí být dále šířeny, kopírovány ani používány ke komerčním účelům bez souhlasu Poskytovatele.

Pořizování fotografií a audiovizuálních záznamů

- V rámci skupinových kurzů mohou být pořizovány fotografie nebo krátké audiovizuální záznamy za účelem dokumentace průběhu kurzu a prezentace práce Poskytovatele (např. na webových stránkách nebo sociálních sítích).
- Pořizování a případné použití těchto záznamů probíhá vždy s respektem k účastníkům a charakteru vzdělávací akce. Záznamy nejsou pořizovány v situacích, které by mohly být pro účastníky citlivé, zraňující nebo narušující jejich důstojnost.
- Účastník má právo kdykoli vyjádřit nesouhlas s pořizováním nebo použitím fotografií či záznamů, a to bez uvedení důvodu. Tento nesouhlas bude Poskytovatelem plně respektován.
- V případě individuálního mentoringu nejsou pořizovány žádné fotografie ani audiovizuální záznamy bez výslovného předchozího souhlasu klienta.

11. Ochrana osobních údajů

Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy.

Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu

Zásady ochrany osobních údajů (GDPR) dostupném na webových stránkách Poskytovatele.

12. Mimosoudní řešení sporů

V případě sporu má spotřebitel právo na mimosoudní řešení sporu prostřednictvím:

Česká obchodní inspekce

Gorazdova 1969/24

120 00 Praha 2

www.coi.gov.cz

12. Závěrečná ustanovení

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1. ledna 2026.

Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto obchodní podmínky jednostranně měnit; aktuální znění je vždy dostupné na webových stránkách Poskytovatele -

www.terezavzdelavani.cz

Reklamační řád

Tento reklamační řád upravuje postup při uplatnění reklamace služeb poskytovaných Poskytovatelem a je nedílnou součástí obchodních podmínek.

1. Co lze reklamovat

Objednatel má právo uplatnit reklamaci v případě, že:

- služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu nebo formě,
- služba nebyla poskytnuta vůbec,
- došlo k zásadnímu pochybení na straně Poskytovatele, které mělo přímý dopad na realizaci služby.

Reklamace se může týkat:

- skupinového kurzu (offline),
- individuálního mentoringu / konzultací.

2. Co nelze reklamovat

Reklamaci nelze uplatnit, pokud:

- Objednatel nebo účastník není spokojen se subjektivním dojmem z kurzu nebo konzultace,
- očekávání Objednatele nebyla naplněna, ačkoliv služba proběhla v souladu s popisem a dohodou,
- změnily se okolnosti na straně Objednatele (časové, personální, organizační, osobní),
- účastník aktivně nevyužil nabízený obsah, prostor nebo zapojení,
- reklamace směřuje k hodnocení osobního rozvoje, emocí nebo individuálních výsledků účastníka.

Služby mají vzdělávací a podpůrný charakter a nelze u nich garantovat konkrétní výsledek v praxi.

3. Uplatnění reklamace

Reklamace musí být uplatněna písemně, a to prostřednictvím reklamačního formuláře. Reklamační formulář Poskytovatel zasílá na vyžádání e-mailem.

Reklamaci je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však:

- do 7 dnů od realizace kurzu,
- do 7 dnů od uskutečnění individuální konzultace,
- u dlouhodobější spolupráce nejpozději do 7 dnů od vzniku důvodu reklamace.

Pozdější reklamace nemusí být přijata.

4. Obsah reklamace

Reklamace musí obsahovat zejména:

- identifikaci Objednatele,
- popis reklamované služby,
- jasné uvedení důvodu reklamace,
- návrh požadovaného řešení (např. náhradní termín, vrácení části ceny apod.).

V případě závažných důvodů může Poskytovatel požádat o doložení relevantních skutečností (např. lékařské potvrzení).

5. Vyřízení reklamace

- Poskytovatel se zavazuje reklamaci posoudit individuálně.
- Reklamace bude vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího doručení, není-li dohodnuto jinak.
- O způsobu vyřízení reklamace bude Objednatel informován písemně (e-mailem).

Možné způsoby řešení:

- nabídnutí náhradního termínu,
- částečné vrácení uhrazené částky,
- jiné individuálně dohodnuté řešení.

Na řešení reklamace nevzniká automatický právní nárok – vždy záleží na konkrétním posouzení situace.

6. Vztah reklamace a storno podmínek

Reklamační řád se nevztahuje na storno služby z důvodů na straně Objednatele, které jsou upraveny ve storno podmínkách.

Reklamace neslouží jako náhrada za storno nebo jako způsob zpětného odstoupení od služby po uplynutí zákonné lhůty.

7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. ledna 2026 a je dostupný na webových stránkách Poskytovatele nebo na vyžádání e-mailem.