

Všeobecné obchodní podmínky společnosti ZELF Institute s.r.o.

1. Základní ustanovení

Tyto obchodní podmínky (dále jen „OP“) upravují smluvní vztah mezi společností **ZELF Institute s.r.o.**, se sídlem Bláto 21, 285 04 Uhlířské Janovice, IČ: 240 18 601, zapsanou v obchodním rejstříku pod spisovou značkou C 436816 vedenou u Městského soudu v Praze (dále jen „Poskytovatel“), která je **provozovatelem vzdělávací a rozvojové platformy ZELF Academy**, a fyzickou nebo právnickou osobou, která objednává služby Poskytovatele (dále jen „Klient“).

OP se vztahují na nákup a poskytování následujících služeb:

- individuální koučink a mentoring,
- skupinový koučink a rozvojové programy,
- workshopy, školení, teambuildingy,
- webináře a online vzdělávání,
- vzdělávací a rozvojové programy na míru,
- dárkové poukazy (vouchery).

2. Objednávka služeb a vznik smlouvy

Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem vzniká:

- potvrzením objednávky učiněné prostřednictvím webových stránek, e-mailu nebo rezervačního systému,
- úhradou ceny služby nebo zálohy, pokud je to u dané služby stanoveno,
- **osobním podpisem smlouvy nebo objednávky** mezi Poskytovatelem a Klientem.

Klient potvrzením objednávky nebo podpisem smlouvy souhlasí s těmito OP.

3. Cena služeb a platební podmínky

Ceny služeb jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele nebo ve smluvní nabídce na míru. Poskytovatel není plátcem DPH.

Platba je možná zejména:

- bankovním převodem,
- online platební bránou,
- na základě vystavené faktury.

Služby jsou zpravidla hrazeny předem, není-li výslovně sjednáno jinak.

4. Storno podmínky – individuální služby

Pro individuální koučink, mentoring a individuální rozvojové služby platí:

- zrušení termínu více než **48 hodin** předem: bez storno poplatku,
- zrušení termínu **24–48 hodin** předem: storno poplatek **50 %** z ceny služby,
- zrušení méně než **24 hodin** před zahájením nebo neúčast Klienta: storno poplatek **100 %** z ceny služby.

Zrušení termínu musí být provedeno písemně - e-mail nebo přes rezervační systém.

Dojde-li ke zrušení ze strany poskytovatele, bude klientovy vrácena zaplacená částka nebo nabídnut alternativní termín či služba.

5. Storno podmínky – skupinové programy, workshopy, školení

Pro otevřené workshopy, skupinové programy a školení platí:

- zrušení účasti více než **14 dní** předem: vrácení 100 % uhrazené částky,
- zrušení **7–13 dní** předem: storno poplatek **50 %**,
- zrušení méně než **7 dní** předem nebo neúčast: storno poplatek **100 %**.

Klient může za sebe vyslat náhradníka bez dalšího poplatku.

Dojde-li ke zrušení ze strany poskytovatele, bude klientovy vrácena zaplacená částka nebo nabídnut alternativní termín či služba.

6. Programy a školení na míru (firemní klienti)

U služeb poskytovaných na míru (in-house školení, facilitace, rozvojové programy):

- storno více než **21 dní** před termínem: bez poplatku,
- storno **10–20 dní** před termínem: storno poplatek **50 %** sjednané ceny,
- storno méně než **10 dní** před termínem: storno poplatek **100 %**.

V případě, že jsou školení nebo programy na míru realizovány **v prostorách pronajatých Poskytovatelem od třetí strany** (např. konferenční prostory, farmy, vzdělávací centra, hotely), mohou se na Klienta **vztahovat také storno a platební podmínky této třetí strany**, zejména v souvislosti s pronájmem prostor, technickým vybavením, zajištěním zázemí nebo cateringu.

Klient bere na vědomí, že v takovém případě je povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v důsledku uplatnění storno podmínek smluvního partnera (třetí strany), a to i nad rámec storno poplatků dle těchto OP.

Dojde-li ke zrušení ze strany poskytovatele, bude klientovy vrácena zaplacená částka nebo nabídnut alternativní termín či služba.

Specifické podmínky mohou být upraveny individuální smlouvou.

7. Dárkové poukazy (vouchery)

Dárkové poukazy:

- jsou přenosné,
- mají platnost **9 měsíců** od data vystavení, není-li uvedeno jinak,
- nelze je směnit za hotovost,
- po uplynutí platnosti bez náhrady propadají.

Na dárkové poukazy se nevztahuje právo na odstoupení od smlouvy dle § 1837 občanského zákoníku.

8. Online služby a webináře

U online služeb a digitálního obsahu:

- je umožněn přístup po uhrazení ceny,
- Klient bere na vědomí, že zahájením čerpání služby zaniká právo na odstoupení od smlouvy dle § 1837 písm. l) občanského zákoníku.

9. Specifické podmínky pro rozvojové a vzdělávací aktivity s koňmi

Rozvojové a vzdělávací aktivity s koňmi (Equine Assisted Learning, Equine Assisted Coaching, zážitkové a pedagogické programy s koňmi) probíhají v prostředí, kde se pracuje se živými zvířaty, a vyžadují zvýšenou míru respektu, disciplíny a dodržování bezpečnostních pravidel.

Ke **každé jednotlivé aktivitě nebo programu** jsou Poskyvatelem vypracovány **samostatné bezpečnostní a provozní podmínky a souhlasy**, a to vždy s ohledem na:

- místo konání aktivity (např. areál třetí strany, přírodní prostředí, veřejně přístupné komunikace),
- charakter a rozsah programu,

- formu práce s koňmi (pozorování, manipulace ze země, vodění, čištění apod.),
- zapojení dalších osob (instruktor, asistent, odborný doprovod),
- věk, zkušenosti a specifické potřeby účastníků.

Tyto **specifické bezpečnostní a provozní podmínky a souhlasy** jsou Klientovi zpřístupněny před zahájením programu a mohou být vyžadovány k **výslovnému odsouhlasení nebo podpisu** (v listinné nebo elektronické podobě).

Klient je povinen:

- se s těmito specifickými bezpečnostními a provozními podmínkami seznámit,
- výslovně s nimi souhlasit,
- dodržovat je po celou dobu trvání programu.

V případě, že Klient odmítne tyto podmínky odsouhlasit nebo je poruší, je Poskytovatel oprávněn Klienta **nepřipustit k účasti na programu nebo jeho účast okamžitě ukončit**, a to bez nároku Klienta na vrácení ceny nebo její části.

Aktivity s koňmi mají rozvojový, vzdělávací a zážitkový charakter a **nepředstavují hipoterapii, léčbu ani zdravotní, psychologickou či psychoterapeutickou službu** ve smyslu platných právních předpisů.

Klient bere na vědomí, že účast na aktivitách s koňmi je dobrovolná a probíhá na vlastní odpovědnost, s přihlédnutím k jeho aktuálnímu zdravotnímu a psychickému stavu.

10. Odpovědnost a omezení odpovědnosti

Služby Poskytovatele mají vzdělávací, rozvojový, poradenský a koučovací charakter a nenahrazují odbornou zdravotní, psychologickou, psychoterapeutickou ani jinou regulovanou odbornou péči.

Poskytovatel **není odpovědný za způsob, jakým Klient naloží s obsahem vzdělávání, koučinku, mentoringu nebo poradenství**, ani za to, jak tyto informace, doporučení či podněty Klient využije, zhodnotí nebo aplikuje v praxi.

Poskytovatel neodpovídá za rozhodnutí, jednání, změny chování ani výsledky Klienta vyplývající z aplikace získaných poznatků, dovedností nebo doporučení.

11. Ochrana osobních údajů

Poskytovatel zpracovává osobní údaje Klientů v souladu s platnými právními předpisy a Zásadami ochrany osobních údajů (GDPR), které jsou dostupné na webových stránkách.

12. Odstoupení od smlouvy (spotřebitel)

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od uzavření smlouvy, pokud se nejedná o:

- služby poskytované v konkrétním termínu,
- digitální obsah poskytovaný okamžitě,
- dárkové poukazy.

13. Reklamace

Klient je povinen uplatnit reklamaci **bez zbytečného odkladu poté, co zjistil nebo mohl zjistit důvod reklamace.**

Reklamaci je Klient povinen uplatnit:

- u **jednorázových služeb** (individuální koučink, workshop, školení, webinář) nejpozději do **7 kalendářních dnů** od poskytnutí služby,
- u **dlouhodobých programů** bezodkladně po poskytnutí té části plnění, které se reklamace týká.

Reklamace uplatněné s časovým odstupem, který neodpovídá povaze poskytované služby, nemusí být Poskytovatelem uznány.

Reklamaci je nutné uplatnit písemně (e-mailem) a popsat konkrétní důvody reklamace. Reklamace budou vyřízeny v přiměřené lhůtě.

Reklamace se **nevztahuje na subjektivní nespokojenost Klienta s obsahem služby**, pokud byl Klient s obsahem, rozsahem, formou a zaměřením služby **předem seznámen prostřednictvím popisu služby, nabídky nebo smluvních podkladů** a služba byla Poskytovatelem poskytnuta v souladu s těmito informacemi.

14. Závěrečná ustanovení

Tyto OP jsou platné a účinné od 3.12.2025. Poskytovatel si vyhrazuje právo OP měnit; změny se nevztahují na již uzavřené smlouvy.

Právní vztahy neupravené těmito OP se řídí právním řádem České republiky.

Kontaktní údaje Poskytovatele:

ZELF Institute s.r.o.

E-mail: info@zelf.cz

Telefon: +420 777 805 109