1. Základní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „OP“) upravují smluvní vztahy 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 poskytuje služby mimoškolního vzdělávání, lektorské činnosti, mentoringu, koučinku a vzdělávacích a rozvojových aktivit s koňmi a současně provozuje vzdělávací a rozvojovou platformu ZELF Academy, a fyzickou nebo právnickou osobou, která objednává služby Poskytovatele (dále jen „Klient“).

Je-li Klient fyzickou osobou, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Poskytovatelem nebo s ním jinak jedná, je dále v těchto OP označována jako „Spotřebitel“.

Tyto OP se vztahují zejména na poskytování:

- individuálního koučinku a mentoringu,
- individuálních rozvojových a vzdělávacích služeb,
- skupinového koučinku a rozvojových programů,
- workshopů, kurzů, školení a teambuildingů,
- webinářů a online vzdělávání,
- vzdělávacích a rozvojových programů na míru,
- služeb využívajících psychometrické a další rozvojové nástroje,
- vzdělávacích a rozvojových aktivit s asistencí koní,
- dlouhodobých rozvojových cest a balíčků služeb,
- dárkových poukazů (voucherů),
- ZELF Kreditu.

Konkrétní obsah, rozsah, délka, místo, forma, cena a další podmínky služby mohou být dále specifikovány v popisu služby, nabídce, objednávce, rezervačním systému nebo individuální smlouvě.

V případě rozporu mezi těmito OP a individuální písemnou smlouvou nebo závaznou individuální nabídkou mají přednost individuálně sjednané podmínky.

2. Objednávka služeb a vznik smlouvy

Klient může službu objednat zejména prostřednictvím webových stránek, rezervačního systému, e-mailu, individuální nabídky nebo jiným způsobem dohodnutým s Poskytovatelem.

Smluvní vztah vzniká zejména:

- potvrzením objednávky Poskytovatelem,
- přijetím individuální nabídky Klientem způsobem uvedeným v nabídce,
- podpisem smlouvy nebo závazné objednávky,
- případně jiným jednoznačně dohodnutým způsobem.

Je-li podmínkou rezervace úhrada ceny nebo zálohy, je rezervace termínu závazná po splnění podmínek uvedených u konkrétní služby.

Klient má před uzavřením smlouvy možnost seznámit se s popisem služby, její cenou, těmito OP a případnými dalšími podmínkami vztahujícími se ke konkrétní službě.

Uzavřením smlouvy Klient potvrzuje, že se s těmito OP seznámil.

Při uzavření smlouvy elektronickými prostředky obdrží Spotřebitel potvrzení objednávky a příslušné smluvní informace v textové podobě v souladu s právními předpisy.

3. Cena služeb a platební podmínky

Cena služby je uvedena na webových stránkách Poskytovatele, v rezervačním systému, individuální nabídce, objednávce nebo smlouvě.

Cena sdělená Spotřebiteli je konečnou cenou včetně daní a dalších povinných poplatků, jsou-li na dané plnění aplikovatelné.

Platbu lze provést zejména:

- bankovním převodem,
- prostřednictvím online platební brány,
- na základě vystavené faktury,
- prostřednictvím ZELF Kreditu,
- jiným způsobem dohodnutým s Poskytovatelem.

Služby jsou zpravidla hrazeny předem, není-li u konkrétní služby nebo individuální smlouvou stanoveno jinak.

Není-li výslovně uvedeno jinak, nejsou v ceně služby zahrnuty individuální náklady Klienta spojené zejména s dopravou, ubytováním nebo dalšími osobními výdaji.

4. ZELF Kredit

ZELF Kredit představuje částku evidovanou Poskytovatelem ve prospěch konkrétního Klienta, kterou lze za podmínek uvedených v těchto OP využít k úhradě služeb společnosti ZELF Institute s.r.o.

1 ZELF Kredit odpovídá hodnotě 1 Kč.

ZELF Kredit není obecně použitelným platebním prostředkem. Lze jej využít výhradně k úhradě služeb poskytovaných společností ZELF Institute s.r.o., není-li u konkrétní služby výslovně uvedeno jinak.

4.1 Vznik ZELF Kreditu

ZELF Kredit může vzniknout zejména:

- převodem příslušné části uhrazené ceny při zrušení rezervované služby Klientem podle storno podmínek uvedených v těchto OP,
- samostatným zakoupením ZELF Kreditu,
- na základě individuální dohody mezi Poskytovatelem a Klientem,
- v rámci marketingové, věrnostní, partnerské nebo jiné nabídky Poskytovatele.

4.2 Samostatné zakoupení ZELF Kreditu

ZELF Kredit lze samostatně zakoupit v hodnotě nabízené Poskytovatelem nebo v jiné individuálně sjednané hodnotě.

Zakoupený ZELF Kredit je po přijetí platby připsán ke konkrétnímu zákaznickému účtu vedenému Poskytovatelem.

Kupující může při nákupu určit, zda má být ZELF Kredit připsán k jeho vlastnímu zákaznickému účtu nebo, umožňuje-li to konkrétní způsob nákupu, k zákaznickému účtu jiné konkrétně určené osoby.

Připsáním ZELF Kreditu na příslušný zákaznický účet se kredit stává dostupným k čerpání v rámci tohoto účtu.

Samostatně zakoupený ZELF Kredit lze využít výhradně k úhradě služeb poskytovaných společností ZELF Institute s.r.o.

4.3 Platnost ZELF Kreditu

ZELF Kredit vzniklý v souvislosti se zrušením rezervované služby podle storno podmínek je platný 6 měsíců ode dne jeho připsání, pokud se Poskytovatel a Klient nedohodnou jinak.

Samostatně zakoupený ZELF Kredit je platný 12 měsíců ode dne jeho připsání na příslušný zákaznický účet, není-li při jeho zakoupení výslovně uvedena jiná doba platnosti.

ZELF Kredit poskytnutý v rámci marketingové, věrnostní, partnerské nebo jiné nabídky Poskytovatele se řídí dobou platnosti uvedenou u konkrétní nabídky.

Po uplynutí příslušné doby platnosti nevyčerpaný ZELF Kredit zaniká, pokud se Poskytovatel a Klient nedohodnou jinak.

4.4 Čerpání ZELF Kreditu

ZELF Kredit lze čerpat jednorázově nebo postupně.

Je-li cena objednané služby vyšší než hodnota dostupného ZELF Kreditu, Klient uhradí rozdíl jiným dostupným způsobem platby.

Je-li cena objednané služby nižší než hodnota dostupného ZELF Kreditu, zbývající část kreditu zůstává Klientovi k dispozici do konce příslušné doby jeho platnosti.

ZELF Kredit je veden ke konkrétnímu zákaznickému účtu a není převoditelný na jinou osobu, pokud se Poskytovatel a Klient nedohodnou jinak.

ZELF Kredit není směnitelný za hotovost ani vyplatitelný bankovním převodem, pokud se Poskytovatel a Klient nedohodnou jinak.

Toto omezení se nepoužije v případech, kdy Klientovi nebo Spotřebiteli vzniká právo na vrácení peněžních prostředků přímo ze zákona.

4.5 Zákonná práva Spotřebitele

Samostatné zakoupení ZELF Kreditu Spotřebitelem se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, včetně pravidel vztahujících se na smlouvy uzavírané distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory.

ZELF Kredit nenahrazuje zákonné právo Spotřebitele na vrácení peněžních prostředků.

V případě platného odstoupení Spotřebitele od smlouvy o samostatném zakoupení ZELF Kreditu bude příslušný nevyčerpaný kredit zrušen a peněžní prostředky vráceny způsobem a ve lhůtě stanovené právními předpisy.

Byla-li část zakoupeného ZELF Kreditu před odstoupením již vyčerpána způsobem, který umožňují právní předpisy, bude vypořádání odpovídat rozsahu již poskytnutého plnění a příslušným zákonným pravidlům.

5. Storno podmínky – individuální služby

Pro individuální koučink, mentoring, individuální rozvojové a vzdělávací služby, individuální aktivity s koňmi a další individuálně rezervované služby platí následující storno podmínky, není-li u konkrétní služby uvedeno jinak nebo se Poskytovatel a Klient nedohodnou jinak:

- zrušení termínu více než 48 hodin před jeho zahájením: bez storno poplatku; 100 % uhrazené ceny bude převedeno na ZELF Kredit,
- zrušení termínu 24–48 hodin před jeho zahájením: storno poplatek ve výši 50 % ceny služby; zbývajících 50 % uhrazené ceny bude převedeno na ZELF Kredit,
- zrušení termínu méně než 24 hodin před jeho zahájením nebo neúčast Klienta: storno poplatek ve výši 100 % ceny služby; ZELF Kredit nevzniká.

ZELF Kredit vzniklý podle tohoto článku se řídí článkem 4 těchto OP.

U předplacených balíčků nebo dlouhodobých rozvojových cest se storno podmínky vztahují na konkrétní rezervované čerpání. Hodnota konkrétního čerpání se stanoví podle podmínek daného balíčku nebo programu; není-li stanovena samostatně, vychází se přiměřeně z poměrné hodnoty daného čerpání v rámci celého programu.

Zrušení termínu nebo žádost o změnu musí Klient oznámit písemně, zejména e-mailem nebo prostřednictvím rezervačního systému.

Pro určení storno podmínek je rozhodující okamžik doručení oznámení Poskytovateli.

Pokud Klient požádá pouze o změnu termínu a Poskytovatel změnu umožní, může být uhrazená cena převedena přímo na nový termín bez vytvoření ZELF Kreditu.

Dojde-li ke zrušení služby ze strany Poskytovatele, bude Klientovi nabídnut náhradní termín nebo mu bude vrácena uhrazená částka za neposkytnutou službu. Po vzájemné dohodě může být částka převedena na ZELF Kredit nebo využita na jinou službu Poskytovatele.

Těmito storno podmínkami nejsou dotčena zákonná práva Spotřebitele.

6. Storno podmínky – skupinové programy, workshopy a školení

Pro otevřené workshopy, skupinové programy, kurzy, školení a další skupinové vzdělávací nebo rozvojové aktivity platí následující storno podmínky, není-li u konkrétní služby uvedeno jinak nebo se Poskytovatel a Klient nedohodnou jinak:

- zrušení účasti více než 14 dní před termínem: bez storno poplatku; 100 % uhrazené ceny bude převedeno na ZELF Kredit,
- zrušení účasti 7–13 dní před termínem: storno poplatek ve výši 50 % ceny; zbývajících 50 % uhrazené ceny bude převedeno na ZELF Kredit,
- zrušení účasti méně než 7 dní před termínem nebo neúčast Klienta: storno poplatek ve výši 100 % ceny; ZELF Kredit nevzniká.

ZELF Kredit vzniklý podle tohoto článku se řídí článkem 4 těchto OP.

Není-li u konkrétního programu uvedeno jinak, může Klient po předchozím oznámení a dohodě s Poskytovatelem za sebe vyslat náhradníka bez dalšího poplatku.

V případě využití náhradníka se účast původního Klienta nepovažuje za zrušenou a storno poplatek ani ZELF Kredit se neuplatní.

Náhradník je povinen splnit případné podmínky účasti stanovené pro konkrétní program.

Zrušení účasti musí být Poskytovateli oznámeno písemně, zejména e-mailem nebo prostřednictvím rezervačního systému. Pro určení storno podmínek je rozhodující okamžik doručení oznámení Poskytovateli.

Dojde-li ke zrušení programu ze strany Poskytovatele, bude Klientovi nabídnut alternativní termín nebo mu bude vrácena uhrazená cena. Po vzájemné dohodě může Klient zvolit rovněž převod částky na ZELF Kredit nebo její využití na jinou službu Poskytovatele.

Poskytovatel si může u konkrétní akce stanovit minimální počet účastníků potřebný pro její realizaci. Pokud tohoto počtu nebude dosaženo a akce nebude realizována, postupuje se podle předchozího odstavce.

Těmito storno podmínkami nejsou dotčena zákonná práva Spotřebitele.

7. Programy a školení na míru – firemní a institucionální klienti

U služeb poskytovaných na míru, zejména u in-house školení, facilitací, workshopů, týmových programů, akademií a dlouhodobých rozvojových programů, platí, není-li individuálně sjednáno jinak:

- storno konkrétního realizačního termínu více než 21 dní před sjednaným termínem: bez storno poplatku za rezervovaný termín,
- storno konkrétního realizačního termínu 10–20 dní před sjednaným termínem: storno poplatek ve výši 50 % sjednané ceny realizace daného termínu,
- storno konkrétního realizačního termínu méně než 10 dní před sjednaným termínem: storno poplatek ve výši 100 % sjednané ceny realizace daného termínu.

Výše uvedené storno podmínky se vztahují na zrušení nebo neuskutečnění konkrétního sjednaného realizačního termínu a na kapacitu Poskytovatele rezervovanou pro jeho uskutečnění.

7.1 Již poskytnuté přípravné a odborné služby

Pokud před zrušením nebo změnou realizačního termínu již Poskytovatel zahájil nebo dokončil práce související s přípravou programu na míru Klientovi, je Klient povinen uhradit již skutečně poskytnuté služby a vzniklé náklady, a to nezávisle na storno poplatku vztahujícím se ke konkrétnímu realizačnímu termínu.

Za takové služby mohou být považovány zejména:

- analýza vzdělávacích a rozvojových potřeb Klienta,
- vstupní konzultace, rozhovory, diagnostika nebo sběr podkladů,
- návrh vzdělávací nebo rozvojové architektury programu,
- individualizace, úprava nebo vytvoření programu na míru Klientovi,
- příprava specifických výukových, pracovních nebo metodických podkladů a materiálů,
- příprava psychometrických, diagnostických nebo rozvojových nástrojů,
- přípravná práce lektorů, koučů, facilitátorů nebo dalších odborných osob zapojených do programu,
- další odborné práce výslovně sjednané v nabídce, objednávce nebo smlouvě.

Jsou-li tyto přípravné nebo odborné služby v nabídce, objednávce nebo smlouvě oceněny samostatně, hradí Klient jejich sjednanou cenu.

Nejsou-li oceněny samostatně, může Poskytovatel vyúčtovat odpovídající část ceny programu podle rozsahu již skutečně provedených prací, pokud byl Klient předem informován o tom, že tyto práce tvoří součást placené přípravy programu.

7.2 Náklady třetích stran

Pokud v souvislosti s přípravou nebo realizací programu vznikly Poskytovateli nevratné náklady vůči třetím stranám, je Klient povinen tyto náklady Poskytovateli uhradit v rozsahu, v jakém byly účelně vynaloženy pro realizaci sjednaného programu a nelze je bez dalšího zrušit nebo využít jiným způsobem.

Může se jednat zejména o:

- storno nebo pronájem školicích, konferenčních, vzdělávacích či jiných prostor,
- storno cateringu nebo dalších objednaných služeb,
- náklady na externí lektory, kouče, facilitátory, asistenty nebo jiné odborné partnery podle jejich sjednaných storno podmínek,
- náklady související s pronájmem areálů, farem, jezdeckých prostor nebo technického vybavení,
- již objednané či vyrobené materiály určené speciálně pro program Klienta,
- další předem sjednané nebo prokazatelně vzniklé náklady přímo související s konkrétním programem.

Tyto náklady mohou být účtovány nad rámec storno poplatku za konkrétní realizační termín pouze v rozsahu, v jakém již nejsou v tomto storno poplatku nebo v ceně programu zahrnuty.

Poskytovatel nebude stejnou položku nebo náklad Klientovi účtovat opakovaně.

7.3 Přesun programu na náhradní termín

Pokud se Poskytovatel a Klient dohodnou na přesunu programu na náhradní termín namísto jeho úplného zrušení, mohou se dohodnout na úplném nebo částečném neuplatnění storno poplatku.

Již uhrazené přípravné a odborné služby, které lze beze změny nebo bez podstatné dodatečné práce využít také při realizaci programu v náhradním termínu, nebudou Klientovi účtovány opakovaně.

Případné nové náklady vzniklé v důsledku změny termínu, rozsahu programu, počtu účastníků, místa realizace nebo dalších požadavků Klienta mohou být vyúčtovány samostatně.

7.4 Zrušení ze strany Poskytovatele

Dojde-li ke zrušení programu nebo konkrétního termínu ze strany Poskytovatele, bude Klientovi nabídnut alternativní termín nebo mu bude vrácena část uhrazené ceny odpovídající neposkytnutému plnění.

Tím není dotčeno vypořádání již řádně poskytnutých služeb, které byly Klientovi před zrušením programu skutečně dodány a mohou být samostatně využitelné, pokud bylo jejich samostatné poskytnutí a cena sjednány.

Konkrétní cenové, platební, storno a organizační podmínky mohou být dále upraveny individuální smlouvou, objednávkou nebo závaznou nabídkou.

8. Dárkové poukazy – vouchery

Dárkové poukazy vydané Poskytovatelem:

- jsou přenosné, není-li na konkrétním voucheru uvedeno jinak,
- mají platnost 9 měsíců od data vystavení, není-li na konkrétním voucheru uvedena jiná doba platnosti,
- lze uplatnit pouze v době jejich platnosti,
- nelze směnit za hotovost.

Po uplynutí doby platnosti zaniká možnost voucher využít, pokud se Poskytovatel a držitel voucheru nedohodnou jinak.

Rezervace konkrétní služby hrazené voucherem se řídí storno podmínkami vztahujícími se k danému typu služby.

Je-li voucher použit k rezervaci služby a následně vznikne podle těchto OP nárok na ZELF Kredit, odpovídající část hodnoty voucheru může být převedena na ZELF Kredit.

Možnost Spotřebitele odstoupit od smlouvy o zakoupení voucheru se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Je-li voucher zakoupen distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele a není-li splněna některá ze zákonných výjimek, náleží Spotřebiteli zákonné právo od smlouvy odstoupit.

V případě platného odstoupení od smlouvy se příslušný voucher stává neplatným.

9. Online služby, webináře a digitální obsah

Online koučink, mentoring, konzultace, živě vedené webináře a online školení jsou službami poskytovanými prostřednictvím prostředků komunikace na dálku.

Pokud Spotřebitel požádá, aby poskytování služby začalo před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy, může Poskytovatel zahájit poskytování služby na základě jeho výslovné žádosti.

Je-li služba za úplatu v plném rozsahu poskytnuta před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, právo Spotřebitele odstoupit od smlouvy zaniká pouze při splnění zákonných podmínek, zejména pokud plnění začalo s jeho předchozím výslovným souhlasem a Spotřebitel byl před uzavřením smlouvy poučen o zániku tohoto práva po úplném poskytnutí služby.

Odstoupí-li Spotřebitel od smlouvy po zahájení poskytování služby na základě své výslovné žádosti, avšak před jejím úplným poskytnutím, uhradí Poskytovateli poměrnou část ceny odpovídající plnění poskytnutému do okamžiku odstoupení, pokud jsou splněny zákonné podmínky.

Je-li předmětem smlouvy digitální obsah, který není dodáván na hmotném nosiči, řídí se jeho zpřístupnění a případný zánik práva Spotřebitele na odstoupení příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

10. Specifické podmínky pro vzdělávací a rozvojové aktivity s koňmi

Vzdělávací a rozvojové aktivity s asistencí koní probíhají v prostředí, kde jsou přítomna živá zvířata, a vyžadují zvýšenou míru pozornosti, respektu a dodržování bezpečnostních pravidel.

Ke konkrétní aktivitě nebo programu mohou být Poskytovatelem stanoveny samostatné bezpečnostní a provozní podmínky s přihlédnutím zejména k:

- místu konání,
- charakteru a rozsahu programu,
- formě kontaktu a práce s koňmi,
- zapojení instruktorů, asistentů nebo dalších odborných osob,
- věku, zkušenostem a individuálním potřebám účastníků,
- aktuálním klimatickým, provozním a bezpečnostním podmínkám.

Bezpečnostní a provozní podmínky jsou Klientovi zpřístupněny před zahájením programu a mohou vyžadovat jeho výslovné odsouhlasení nebo podpis v listinné či elektronické podobě.

Klient je povinen zejména:

- se s bezpečnostními a provozními pravidly seznámit,
- dodržovat pokyny Poskytovatele a osob odpovědných za bezpečný průběh programu,
- používat stanovené nebo vhodné vybavení a obuv,
- respektovat prostor a potřeby zvířat,
- chovat se způsobem, který neohrožuje jeho samotného, ostatní účastníky, pracovníky ani zvířata.

Klient je povinen před zahájením aktivity upozornit Poskytovatele na skutečnosti, o kterých ví a které mohou mít významný vliv na jeho bezpečnou účast na programu.

Klient se účastní pouze takových aktivit, pro které se s ohledem na svůj aktuální stav a schopnosti cítí způsobilý.

Poskytovatel je oprávněn z bezpečnostních důvodů konkrétní aktivitu upravit, přerušit nebo ukončit.

V případě závažného nebo opakovaného porušení bezpečnostních pravidel nebo pokynů je Poskytovatel oprávněn Klienta k aktivitě nepřipustit nebo jeho účast ukončit, je-li takový postup nezbytný pro ochranu osob nebo zvířat.

Rozvojové a vzdělávací aktivity s koňmi poskytované ZELF Institute mají vzdělávací, rozvojový, koučovací nebo zážitkový charakter.

Nejedná se o hipoterapii, zdravotní péči, psychoterapii ani jinou zdravotní službu, není-li u konkrétní služby výslovně uvedeno jinak a není-li poskytována osobou s příslušným oprávněním.

Účast je dobrovolná a Klient rozhoduje o míře svého zapojení v rámci bezpečnostních a programových možností aktivity.

Žádné ustanovení tohoto článku nevylučuje ani neomezuje zákonnou odpovědnost Poskytovatele v případech, kdy ji podle právních předpisů nelze smluvně vyloučit nebo omezit.

11. Charakter služeb a odpovědnost

Služby Poskytovatele mají podle konkrétního programu zejména vzdělávací, rozvojový, koučovací, mentoringový, facilitační nebo poradenský charakter a řídí se globálním etickým kodexem pro mentory, kouče a supervizory: Etický kodex.

Služby poskytovatele nenahrazují zdravotní, psychologickou, psychoterapeutickou, právní, daňovou ani jinou regulovanou odbornou službu, není-li konkrétní služba výslovně poskytována oprávněnou osobou v rámci příslušné regulované činnosti.

Koučink a rozvojová práce vycházejí z aktivní účasti Klienta. Klient si vytváří vlastní rozhodnutí, cíle, řešení a následné kroky.

V rámci mentoringu, vzdělávání a rozvojových služeb může Poskytovatel předávat zkušenosti, odborné informace, zpětnou vazbu, podněty, pohledy a možné varianty dalšího postupu. Klient sám rozhoduje o jejich využití a aplikaci.

Poskytovatel nezaručuje dosažení konkrétního osobního, profesního, obchodního, finančního nebo jiného výsledku, nebyla-li taková povinnost výslovně písemně sjednána.

Samotná skutečnost, že Klient nedosáhl jím očekávaného výsledku, nepředstavuje bez dalšího vadu služby, byla-li služba řádně poskytnuta v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

Poskytovatel odpovídá za řádné poskytnutí sjednané služby v rozsahu stanoveném smlouvou a právními předpisy.

Žádné ustanovení těchto OP nevylučuje ani neomezuje práva Klienta nebo odpovědnost Poskytovatele v rozsahu, v němž takové omezení právní předpisy nepřipouštějí.

12. Ochrana osobních údajů

Poskytovatel zpracovává osobní údaje Klientů v souladu s platnými právními předpisy, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR), a se Zásadami ochrany osobních údajů zveřejněnými na webových stránkách Poskytovatele.

Rozsah, účel a právní základ zpracování osobních údajů se mohou lišit podle charakteru konkrétní služby.

Jsou-li při poskytování služby využívány externí odborné, psychometrické nebo digitální nástroje, může se na jejich používání vztahovat rovněž ochrana osobních údajů jejich poskytovatele. Klient je s relevantními informacemi seznámen v souvislosti s využitím takového nástroje.

13. Odstoupení Spotřebitele od smlouvy

Byla-li smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, má Spotřebitel právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, nestanoví-li zákon jinak.

Spotřebitel může odstoupit jakýmkoli jednoznačným prohlášením adresovaným Poskytovateli, zejména e-mailem na adresu:

info@zelf.cz

Spotřebitel může využít rovněž zákonný vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.

Pokud Spotřebitel výslovně požádá, aby Poskytovatel začal s poskytováním služby před uplynutím čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení, může Poskytovatel s poskytováním služby začít před uplynutím této lhůty.

Odstoupí-li Spotřebitel následně od smlouvy před úplným poskytnutím služby, je za podmínek stanovených občanským zákoníkem povinen uhradit poměrnou část sjednané ceny odpovídající plnění poskytnutému do okamžiku odstoupení.

Po úplném poskytnutí služby právo Spotřebitele na odstoupení zaniká, jsou-li splněny zákonné podmínky, zejména pokud poskytování služby začalo s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty a Spotřebitel byl před uzavřením smlouvy poučen, že úplným poskytnutím služby jeho právo odstoupit od smlouvy zaniká.

Právo Spotřebitele odstoupit od smlouvy se neuplatní rovněž v dalších případech stanovených § 1837 občanského zákoníku, jsou-li splněny podmínky konkrétní zákonné výjimky.

To může zahrnovat mimo jiné smlouvu o využití volného času, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období, pokud konkrétní služba naplňuje zákonné podmínky této výjimky.

U digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči, se právo Spotřebitele na odstoupení a jeho případný zánik řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

V případě platného odstoupení vrátí Poskytovatel Spotřebiteli přijaté peněžní prostředky bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě stanovené zákonem, a to stejným způsobem, jakým je od Spotřebitele přijal, pokud Spotřebitel výslovně nesouhlasí s jiným způsobem vrácení a nevzniknou mu tím další náklady.

ZELF Kredit se při zákonném odstoupení od smlouvy použije pouze tehdy, pokud s tím Spotřebitel výslovně souhlasí.

Ustanovení tohoto článku se vztahují pouze na Spotřebitele. Práva podnikatele nebo právnické osoby na ukončení smlouvy se řídí smlouvou, těmito OP a příslušnými právními předpisy.

14. Práva z vadného plnění a reklamace

Poskytovatel odpovídá Klientovi za to, že služba bude poskytnuta v rozsahu a kvalitě sjednané smlouvou, popisem služby nebo závaznou nabídkou a v souladu s příslušnými právními předpisy.

Klient je žádán, aby případnou vadu služby oznámil Poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí.

Tím nejsou dotčena zákonná práva Spotřebitele ani lhůty pro jejich uplatnění.

Reklamaci lze uplatnit písemně zejména e-mailem na:

info@zelf.cz

Reklamace by měla obsahovat zejména:

- identifikaci Klienta,
- označení reklamované služby,
- datum objednání nebo poskytnutí služby,
- popis vytýkané vady,
- požadovaný způsob řešení reklamace.

Poskytovatel vydá Spotřebiteli při uplatnění reklamace písemné potvrzení obsahující zákonem stanovené údaje.

Reklamace Spotřebitele včetně odstranění vady bude vyřízena a Spotřebitel o jejím vyřízení informován nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se Poskytovatel a Spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě.

Je-li předmětem závazku digitální obsah nebo služba digitálního obsahu, bude reklamace vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby a účelu, pro který byla požadována.

O způsobu vyřízení reklamace poskytne Poskytovatel Spotřebiteli příslušné potvrzení; v případě zamítnutí reklamace písemné odůvodnění.

Samotná subjektivní nespokojenost Klienta nebo nedosažení očekávaného osobního, profesního či obchodního výsledku nepředstavují samy o sobě vadu služby, pokud byla služba řádně poskytnuta v souladu se sjednaným obsahem, rozsahem a podmínkami.

Tím nejsou dotčena zákonná práva Klienta z vadného plnění.

15. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že mezi Poskytovatelem a Spotřebitelem vznikne spotřebitelský spor ze smlouvy o poskytování služeb nebo jiné spotřebitelské smlouvy a tento spor se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Příslušným subjektem je:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Gorazdova 1969/24
120 00 Praha 2
E-mail: adr@coi.gov.cz
Internetová adresa: https://coi.gov.cz/informace-o-adr/

Spotřebitel se před podáním návrhu na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu nejprve pokusí spor vyřešit přímo s Poskytovatelem.

Podrobné informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů a podmínkách podání návrhu jsou dostupné na internetových stránkách České obchodní inspekce.

16. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné od 28. 9. 2026.

Poskytovatel je oprávněn tyto OP měnit nebo doplňovat.

Na smluvní vztah se použije znění OP účinné v okamžiku uzavření příslušné smlouvy, není-li mezi Poskytovatelem a Klientem výslovně dohodnuto jinak.

Změny OP nemají zpětný účinek na již uzavřené smlouvy, pokud právní předpis nebo dohoda stran nestanoví jinak.

Právní vztahy neupravené těmito OP se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a v případě Spotřebitele rovněž zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Pokud je některé ustanovení těchto OP neplatné nebo neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení.

Kontaktní údaje Poskytovatele

ZELF Institute s.r.o.
Bláto 21
285 04 Uhlířské Janovice
IČ: 240 18 601
E-mail: info@zelf.cz
Telefon: +420 777 805 109