

Obchodní podmínky

1. Úvodní ustanovení

a) Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) provozovatele cm care s.r.o., IČO: 10721801 (dále jen „**poskytovatel**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy o poskytování psychologického poradenství a couchingu (dále jen „**smlouva o poskytování psychologického poradenství**“ nebo jen „**smlouva**“) uzavírané mezi poskytovatelem a jinou fyzickou osobou (dále jen „**klient**“) prostřednictvím internetového obchodu poskytovatele. Internetový obchod je poskytovatelem provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese www.klidnaduse.cz (dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“).

b) Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu uzavřít smlouvu o poskytování psychologického poradenství, je právnickou osobou či osobou, jež jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.

c) Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v smlouvě o poskytování psychologického poradenství. Odchylná ujednání mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

d) Ustanovení obchodních podmínek je nedílnou součástí smlouvy o poskytování psychologického poradenství. Smlouva o poskytování psychologického poradenství a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvy o poskytování psychologického poradenství lze uzavřít v českém jazyce.

e) Znění obchodních podmínek může poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

2. Cena a platební podmínky

a) Ceny služeb jsou uvedeny v ceníku na webovém rozhraní poskytovatele. Ceny služeb jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny služeb zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost poskytovatele uzavřít smlouvu o poskytování psychologického poradenství za individuálně sjednaných podmínek.

b) Cenu služby může klient uhradit poskytovateli bezhotovostně prostřednictvím platebního systému GoPay

c) K poskytnutí služeb dle smlouvy o poskytování psychologického poradenství nedojde před uhrazením ceny služby v plné výši.

d) Domluvení expresního termínu s psychologem je zpoplatněno individuální sazbou.

3. Uzavření smlouvy

- a) Veškerá prezentace služeb umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a poskytovatel není povinen uzavřít smlouvu o poskytování psychologického poradenství ohledně takto prezentovaných služeb. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
- b) Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o službách, a to včetně uvedení cen jednotlivých služeb. Dále obsahuje informace o způsobu realizace služby.
- c) Smlouva mezi poskytovatelem a klientem se uzavírá prostřednictvím rezervačního systému Reservatic provozovaného společností Reservatic s.r.o., IČO: 01798715 (dále jen „**Rezervační systém**“) na webové adrese https://reservatic.com/cs/public_services/cm-care-s-r-o-online-psychologicka-poradna.
- d) Objednání služby provede klient po přihlášení do uživatelského účtu Rezervačního systému po vyhledání poskytovatele, jím nabízené služby (tzv. úkonu), roku, měsíce, dne a času vybrané služby, případně vyplnění jména a příjmení (nebyly-li tyto údaje vloženy do uživatelského účtu Rezervačního systému) a následným kliknutím na tlačítko „Rezervovat“.
- e) Rezervace služby je podmíněna zaplacením ceny služby. Uvádí-li se v Rezervačním systému „rezervační poplatek“, jedná se o cenu služby. Rezervace služby bude dokončena až po zaplacení ceny služby.
- f) Cenu služby uhradí klient bezhotovostně platební kartou on-line prostřednictvím platební brány GoPay, k čemuž bude vyzván během rezervace v Rezervačním systému.
- g) Klient je povinen zaplatit cenu služby okamžitě nebo nejpozději do 1 hodiny od provedení rezervace služby v sekci „Moje rezervace“ v Rezervačním systému.
- h) Po úspěšném zaplacení ceny služby bude klientovi doručeno potvrzení o zaplacení ceny služby. Potvrzení o zaplacení bude doručeno na e-mailovou adresu klienta vloženou do dialogového okna platební brány GoPay pro zadávání čísla platební karty.
- i) Bližší informace o platební bráně GoPay jsou dostupné na stránkách provozovatele platební brány GoPay (dostupné na: <https://help.gopay.com/cs/>).
- j) Smlouva vzniká doručením potvrzení rezervace klientovi na e-mailovou adresu klienta jím zadanou v Rezervačním systému a úhradou ceny služby dle ustanovení výše. Po tomto již není možné objednanou službu měnit co do rozsahu délky konzultace.
- k) Rezervační klient stvrzuje, že se seznámil s obchodními podmínkami poskytovatele a že s nimi souhlasí.
- l) Náklady vzniklé klientovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí klient sám.

4. Dodání služby

- a)** Poskytovatel služby online psychologického poradenství klientovi tuto službu poskytuje prostřednictvím online komunikačních prostředků na dálku typu Skype, WhatsApp, Viber, Signal, Telegram a Microsoft Teams.
- b)** Klient postupuje dle pokynů v potvrzovacím emailu, moment započetí hovoru mezi klientem a poskytovatelem, je momentem započetí poskytování služby. Od tohoto momentu se počítá délka trvání objednané služby klientem.
- c)** V případě, že dojde k přerušení spojení z důvodů výpadku internetového připojení či chybě v programech Skype, WhatsApp, Viber, Signal, Telegram a Microsoft Teams na straně klienta či poskytovatele, je nutno službu poskytovat jiným způsobem, a to telefonickým kontaktem na telefonní číslo uvedené klientem v objednávce služby.
- d)** Při převzetí služby je klient povinen zkontrolovat správnost služby a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit poskytovateli.
- e)** V případě, že je klient při konzultaci viditelně pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, má psycholog právo konzultaci ukončit. Konzultaci může psycholog ukončit také v případě, kdy se klient chová vulgárně a agresivně. V tomto případě nenáleží klientovi žádná možnost náhrady, tedy nelze přesunout termín konzultace ani mu nebudou Poskytovatelem vráceny peníze.
- f)** Je zakázáno pořizování audio a video záznamu konzultace bez svolení psychologa. V případě, že psycholog souhlasí s pořizováním zvukového záznamu, je potřeba, aby tuto skutečnost sdělil na začátku nahrávky. Pořízení jakéhokoliv záznamu je možné výhradně pro vlastní potřebu, je zakázáno tento záznam dále šířit jakýmkoliv způsobem. Porušení tohoto bodu bude právně vymáháno.

5. Zrušení rezervace

- a)** Klient je oprávněn zrušit provedenou rezervaci, a to nejpozději do okamžiku, kdy má dle rezervace dojít k započetí poskytování služby. Pro zrušení rezervace může klient kontaktovat poskytovatele emailem. V důsledku zrušení rezervace dochází ke zrušení smlouvy. V případě platného zrušení rezervace poskytovatel peněžní prostředky přijaté od klienta vrátí do čtrnácti (14) dnů od zrušení rezervace klientem, a to stejným způsobem, jakým je poskytovatel od klienta přijal, a to s výhradou níže uvedených ujednání.
- b)** S ohledem na povahu poskytované služby, která spočívá v přípravě poskytovatele na poskytnutí služby i několik dní před samotným poskytnutím psychologického poradenství, je klient v případě zrušení rezervace v době kratší než 48 hodin před započtetím poskytování služby povinen poskytovateli uhradit 50 % smluvené ceny služby. Toto platí i pro čerpání benefitních bodů společnosti, se kterými má poskytovatel uzavřené platné smlouvy. Body nebudou v rozsahu 50 % vráceny zpět.
- c)** S ohledem na povahu poskytované služby, která spočívá v přípravě poskytovatele na poskytnutí služby i několik dní před samotným poskytnutím psychologického poradenství, je klient v případě zrušení rezervace v době kratší než 24 hodin před započtetím poskytování služby povinen poskytovateli uhradit 100 % smluvené ceny služby. Toto platí i pro čerpání benefitních bodů společnosti, se kterými má poskytovatel uzavřené platné smlouvy. Body nebudou vráceny zpět.

d) V případě, kdy klient nebude chtít rezervaci zrušit, ale bude si chtít pouze v době více jak 24 hodin před započítím poskytování služby změnit termín konání psychologického poradenství, poskytovatel služby mu toto umožní v jeho uživatelském účtu. Změna termínu konání je možná pouze jednou.

e) Do doby převzetí služby klientem je poskytovatel oprávněn kdykoliv rezervaci termínu zrušit. V takovém případě vrátí poskytovatel klientovi uhrazenou částku v plné výši bez zbytečného odkladu, a to stejným způsobem, jakým je poskytovatel od klienta přijal.

6. Odstoupení od smlouvy

a) Klient bere na vědomí, že smlouva o poskytování psychologického poradenství je smlouvou, jejíž předmětem je poskytování zdravotní péče ve smyslu ustanovení § 1840 odst. 1 písm. b) občanského zákoníku. Klient tedy zároveň bere na vědomí, že se na smlouvu o poskytování psychologického poradenství neujímá příslušná ustanovení o uzavírání smluv distančním způsobem a o závazcích ze smluv uzavíraných distančním způsobem podle § 1820 až 1839 občanského zákoníku, a to včetně ustanovení zakládající spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů podle ustanovení § 1829 a násl. občanského zákoníku.

b) Nemožností klienta odstoupit od smlouvy podle ustanovení § 1829 a násl. občanského zákoníku ve smyslu předchozího odstavce těchto obchodních podmínek není dotčeno právo klienta odstoupit od smlouvy z jiných zákonných důvodů. Pro odstoupení od smlouvy může klient kontaktovat poskytovatele emailem. V případě platného odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a poskytovatel peněžní prostředky přijaté od klienta vrátí do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy klientem, a to stejným způsobem, jakým je poskytovatel od klienta přijal.

c) Do doby převzetí služby klientem je poskytovatel oprávněn kdykoliv od smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí poskytovatel klientovi uhrazenou částku v plné výši bez zbytečného odkladu, a to stejným způsobem, jakým je poskytovatel od klienta přijal.

7. Reklamační řád

a) Poskytovatel odpovídá za to, že služba je klientovi poskytnuta v souladu se smlouvou, tj. že poskytnutá služba odpovídá jejímu popisu a že trvá po smlouvenou dobu. Není-li služba poskytnuta v souladu se smlouvou, má služba vadu.

b) Klient je oprávněn reklamovat vadu ústně v průběhu poskytování služby anebo bez zbytečného odkladu po ukončení poskytování služby. V případě, kdy klient reklamuje vadu ústně v průběhu poskytování služby, je tuto vždy i pro tento případ uplatnit písemně v souladu s následujícím odstavcem těchto obchodních podmínek.

c) Klient je povinen vadu reklamovat vždy písemně, a to buď emailem anebo doporučeným dopisem na adresu sídla poskytovatele (Jaurisova 515/4, Michle, 140 00 Praha 4), přičemž reklamace musí obsahovat tyto náležitosti:

- kontaktní údaje klienta, který službu reklamuje;

- specifikace služby, ke které se reklamace vztahuje, tj. datum poskytování služby a číslo rezervace; a

- důvod reklamace a popis vady, pro který služba neodpovídá smlouvě.

d) Po obdržení reklamace se všemi výše uvedenými náležitostmi poskytovatel bez zbytečného odkladu (v odůvodněných případech nejpozději do tří pracovních dnů) vyrozumí klienta o přijetí reklamace, a to písemně prostřednictvím emailu, který klient poskytovateli sdělil při rezervaci.

e) Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu po jejím obdržení, nejpozději do třiceti dnů od jejího obdržení, pokud se poskytovatel a klient nedohodnou na delší lhůtě. Poskytovatel vyrozumí klienta o vyřízení reklamace písemně prostřednictvím emailu, který klient poskytovateli sdělil při rezervaci.

f) V případě, že služba byla poskytnuta vadně, má klient právo na přiměřenou slevu z ceny služby. V tomto případě poskytovatel peněžní prostředky přijaté od klienta vrátí v rozsahu slevy z ceny služby bez zbytečného odkladu po uznání reklamace, a to stejným způsobem, jakým je poskytovatel od klienta přijal.

g) Klientovi nenáleží práva z vad služby v případě, kdy o vadě před započítáním poskytováním služby věděl a v případě, kdy vadu sám způsobil tím, že porušil tyto obchodní podmínky, smlouvu a/nebo obecně platné právní předpisy.

8. Ochrana osobních údajů

a) Ochrana osobních údajů klienta, který je fyzickou osobou, je poskytována obecným nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) a související legislativou.

b) Klient souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, datum narození, identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo a kontakt na Skype, WhatsApp, Viber, Signal, Telegram a Microsoft Teams (dále společně vše jen jako **osobní údaje**).

c) Klient souhlasí se zpracováním osobních údajů poskytovatelem, a to pro účely realizace práv a povinností ze smlouvy o poskytování psychologického poradenství a pro účely vedení uživatelského účtu. Ne zvolí-li klient jinou možnost, souhlasí se zpracováním osobních údajů poskytovatelem také pro účely zasílání informací a obchodních sdělení klientovi. Souhlas se zpracováním osobních údajů v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření smlouvy o poskytování psychologického poradenství.

d) Klient bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávce provedené z webového rozhraní poskytovatele) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat poskytovatele o změně ve svých osobních údajích.

e) Zpracováním osobních údajů klienta může poskytovatel pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Bez předchozího souhlasu klienta předávány třetím osobám.

f) Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

g) Klient potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.

h) Klienta souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky poskytovatele ze smlouvy o poskytování psychologického poradenství plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač klienta, může klient souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.