Všeobecné obchodní podmínky

Tyto obchodní podmínky se použijí pro: poskytování služeb doplňkové činnosti NOMIA, z. ú., jejichž nabídka je uvedena na webu www.nomiahk.cz

1. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH TERMÍNŮ

Tyto termíny, které jsou dále v těchto obchodních podmínkách uváděny s velkým počátečním písmenem, znamenají následující:

1. POSKYTOVATEL
   NOMIA, z. ú.
   Právnická osoba zapsaná v živnostenském rejstříku
   IČO: 03087379
   Sídlo: třída Edvarda Beneše 575, 500 12 Hradec Králové
   Provozovna 1: třída Edvarda Beneše 575/90, 500 12, Hradec Králové - Třebeš
   Provozovna 2: Ulrichovo náměstí 762/6, 500 02, Hradec Králové
   Telefonní číslo: +420 606 824 104
   E-mail: poradna@nomiahk.cz

2. UŽIVATEL
   Uživatelem se pro účely těchto podmínek rozumí každý subjekt, který provede objednávku služeb prostřednictvím emailu, poštou, telefonicky, osobně nebo jiným Poskytovatelem akceptovaným způsobem.

3. SPOTŘEBITEL
   Spotřebitelem neboli Klientstvem se rozumí osoba, která se skutečně účastní objednaných služeb. Klientstvo může, ale nemusí být totožné s Uživatelem.

4. SMLOUVA
   Smlouva o poskytování Služeb, která je uzavírána mezi Poskytovatelem a Objednatelem. Obsahem Smlouvy je povinnost Poskytovatele dodat Službu a povinnost Objednatele zaplatit Poskytovateli stanovenou Cenu. Smlouvu tvoří Objednávka, potvrzení Objednávky a tyto Obchodní podmínky. Smlouva je uzavírána v českém jazyce, archivována v elektronické podobě a Uživateli není přístupná.

5. SLUŽBA
   Službou se rozumí doplňková činnost NOMIA, z. ú. v oblasti:
   - Mimoškolní výchova a vzdělávání, pořádání kurzů, školení, včetně lektorské činnosti

- Poskytování služeb pro rodinu a domácnost
- Poskytování služeb v oblasti psychologického poradenství a diagnostiky

Činnost je realizována poskytováním úkonů:

- Konzultace a hodnotící schůzky související s poskytováním asistovaného kontaktu, asistovaného předání dítěte a navykacího režimu
- Psychosociální poradenství k průběhu asistovaného předání dítěte, asistovaného kontaktu, navykacího režimu
- Asistovaný kontakt
- Asistované předání dítěte
- Navykací režim
- Zápisy z úkonů

6. OBJEDNÁVKA
   Sdělení (obsahující kontaktní údaje a vyslovený zájem o poskytnutí Služby) zpravidla formou řádně vyplněného **Objednávkového listu**. Představuje návrh Objednatele na uzavření Smlouvy.

7. CENA
   Konečná cena za Službu je uvedená na Webu. Platí se v korunách českých.

8. WEB
   Web dostupný na internetové adrese www.nomiahk.cz

9. OBČANSKÝ ZÁKONÍK
   Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

2. ODPOVĚDNOST

Uživatel bere na vědomí, že všechny Služby jsou užívány na vlastní riziko a že závisí pouze na klientstvu, jakým způsobem službu využije a jakých výsledků dosáhne. Poskytovatel odpovídá za proces, neodpovídá za výsledky, které Uživatel v souvislosti s užíváním Služby zaznamená, ani nenese odpovědnost za jakoukoli případnou majetkovou či nemajetkovou újmu. Služby nenahrazují zdravotní péči.

3. INFORMACE NA WEBU

- U každé Služby je na Webu uveden popis, co zahrnuje, jaká je cena. Tyto popisy Služeb jsou informativního charakteru a nepředstavují návrh na uzavření smlouvy, ustanovení § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku se tak nepoužije.

4. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Uživatel objednává Službu přes pomocí emailu, telefonického hovoru, osobního kontaktu s poskytovatelem. Výstupem je vyplnění **Objednávkového listu**.

2. Poskytovatel se spoléhá na pravdivost, správnost a úplnost údajů uvedených v Objednávce a nenese odpovědnost za chybné či neúplné údaje a případnou související škodu. Závazná Objednávka vzniká momentem vyplnění Objednávkového listu, kdy Uživatel odsouhlasí Poskytovateli tyto obchodní podmínky a odsouhlasí jaká Služba bude kdy plněna (termín úkonů).

3. Přijetí Objednávky Poskytovatel Uživateli potvrdí pomocí komunikace, kterou Uživatel zvolil. Součástí potvrzení je shrnutí Objednávky v Objednávkovém listu a tyto obchodní podmínky. Doručením tohoto potvrzení je Smlouva uzavřena a potvrzení představuje současně potvrzení o jejím uzavření. Smlouvu lze uzavřít i za individuálně sjednaných podmínek; odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.

4. Náklady, které Uživateli vzniknou v souvislosti s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení) nese Uživatel a tyto náklady se neliší od běžné sazby. Učiněním Objednávky Uživatel souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CENA SLUŽEB

1. Na Webu jsou uvedeny aktuální ceny Služeb. Ceny Služeb může Poskytovatel měnit maximálně dvakrát ročně s tím, že pro Uživatele platí vždy cena, která je aktuální v okamžiku objednání Služby. Konečná Cena je uvedena v souhrnu objednávky.

ZPŮSOB PLATBY

2. Cenu je možné uhradit následujícími způsoby:

    a) v hotovosti při poskytnutí Služby.

SPLATNOST CENY

3. Cena je splatná při poskytnutí Služby.

4. Po přijetí platby Poskytovatel vystaví příjmový pokladní doklad a na vyžádání zašle příslušnou kompletní fakturu. Uživatel souhlasí s vystavením a zasláním faktury v elektronické podobě.

POTŘEBNÉ TECHNICKÉ A PROGRAMOVÉ VYBAVENÍ

1. Využívání služeb v online formě (pokud o ně má Uživatel zájem) vyžaduje k poskytování, aby měl Uživatel k dispozici hardwarové a softwarové vybavení umožňující přenos obrazu a zvuku pomocí libovolného internetového prohlížeče a dále připojení k síti internet s dostatečnou rychlostí připojení a funkční e-mailovou schránku udržovanou ve stavu schopném přijímat zprávy. Za připojení k online konzultaci nese odpovědnost Uživatel.

6. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

DRUHY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1. Služby mohou být poskytovány online či prezenčně.

OBJEDNÁNÍ A DODÁNÍ SLUŽEB

2. Službu si Uživatel může u Poskytovatele objednat e-mailem, telefonicky nebo při osobní schůzce. V takovém případě bude Smlouva uzavřena v okamžiku, kdy se Poskytovatel s Uživatelem shodnou na jejím obsahu. Jakékoli následné změny Smlouvy jsou možné jen na základě vzájemné dohody Poskytovatele a Uživatele.

3. Služby jsou dodávány způsobem uvedeným v popisu **Podmínek poskytování zpoplatněných služeb** na Webu, případně dohodnutým individuálně. Služby, které jsou dodávány online, probíhají např. s využitím platformy GoogleMeet či jiným dohodnutým způsobem.

ŽÁDOST O ZMĚNU TERMÍNU

4. Uživatel může bezplatně nejpozději v 9 hodin ráno toho dne, kdy je plánováno dodání Služby před sjednaným termínem ze zvlášť závažných důvodů (např. nemoc) požádat o změnu termínu. V případě, že se na termín sjednaného úkonu Uživatel nedostaví, či se omluví po 9 hodině ráno, vzniká Uživateli povinnost uhradit Cenu sjednané Služby.

7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY SPOTŘEBITELEM

1. Nejedná-li se o případ uvedený v následujícím odstavci, má Uživatel, který je Spotřebitelem, dle § 1829 Občanského zákoníku právo od Smlouvy bez udání důvodu odstoupit ve lhůtě 14 dnů. Tato lhůta počíná běžet ode dne uzavření Smlouvy.

2. Právo odstoupit od Smlouvy dle předchozího odstavce Spotřebitel v souladu s § 1837 Občanského zákoníku nemá zejména v případě Smlouvy o:

    a) využití volného času, pokud má být podle Smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období;

3. Lhůta k odstoupení od Smlouvy je zachována, pokud Spotřebitel oznámení o odstoupení odešle Poskytovateli nejpozději 14. den po dni, kdy byla Smlouva uzavřena

4. Pro odstoupení může Spotřebitel využít formulář uvedený pod těmito obchodními podmínkami. Odstoupit od Smlouvy může Spotřebitel zasláním vyplněného formuláře, nebo jiného textu obdobného znění, na některou z kontaktních adres Poskytovatele uvedených výše, případně jakýmkoli jednoznačným prohlášením, které Spotřebitel vůči Poskytovateli učiní.

5. Zaplacená Cena bude Spotřebiteli vrácena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, a to na stejný účet, ze kterého byla zaplacena. Jiným způsobem může být Cena vrácena jen tehdy, pokud s tím Spotřebitel bude souhlasit a pokud mu tím nevzniknou další náklady.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY OBECNĚ

6. Uživatel i Poskytovatel můžou od Smlouvy odstoupit dále v případech stanovených zákonem nebo Smlouvou, zejm. v případě podstatného porušení povinností druhé smluvní strany. Pokud by Uživatel narušoval průběh služby nevhodným chováním (např. chování v rozporu s dobrými mravy, účast pod vlivem alkoholu, agresivní chování aj.), je Poskytovatel oprávněn poskytování Služby přerušit či ukončit. Uživatel v takovém případě nemá nárok na vrácení zaplacené Ceny, ani její části.

8. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými a účinnými právními předpisy, zejména § 1914 až 1925.

2. Práva z vadného plnění (reklamaci) může Uživatel u Poskytovatele uplatnit prostřednictvím kontaktů uvedených výše v těchto obchodních podmínkách.

VADY SLUŽEB

3. Poskytovatel odpovídá za dodání Služby v rozsahu, podobě a kvalitě, která byla sjednána s Uživatelem či která byla popsána na Webu, anebo která je pro tento druh služeb obvyklá.

4. Vadu Služby musí Uživatel Poskytovateli vytknout (reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost vadu zjistit, nejpozději do 6 měsíců od převzetí Služby.

5. Má-li Služba vadu, může Uživatel požadovat její odstranění nebo přiměřenou slevu z Ceny. Nelze-li vadu odstranit nebo ji Poskytovatel včas neodstraní, může Uživatel požadovat přiměřenou slevu z Ceny nebo od Smlouvy odstoupit.

9. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

1. Má-li Uživatel k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či činnosti Poskytovatele nějakou stížnost, může Poskytovatele kontaktovat na některé z kontaktních adres uvedených výše v těchto obchodních podmínkách.

2. Dozor nad dodržováním povinností Poskytovatele vyplývajících z právních předpisů vykonávají tyto orgány: Česká obchodní inspekce, příslušný živnostenský úřad a Úřad pro ochranu osobních údajů (jedná-li se o povinnosti při zpracování osobních údajů). Na tyto orgány se lze s případnou stížností obrátit.

3. Případný spor mezi Poskytovatelem a Uživatelem bude řešen přednostně smírnou cestou. Pokud je Uživatel Spotřebitelem a z uzavřené Smlouvy nebo v souvislosti s ní vznikne mezi ním a Poskytovatelem spor, má Uživatel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je v takovém případě Česká obchodní inspekce, IČO: 00020869. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na webových stránkách České obchodní inspekce (www.coi.cz).

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Poskytovatele a Uživatele, které ze Smlouvy vyplývají.

2. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem. Tím nejsou dotčena práva Spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

3. Veškerá oznámení, sdělení a další písemnosti mezi smluvními stranami se doručují Poskytovateli na poštovní nebo e-mailovou adresu uvedenou výše v těchto obchodních podmínkách a Uživateli na poštovní nebo e-mailovou adresu uvedenou v jeho Objednávce, případně na adresu, kterou některá ze smluvních stran následně druhé smluvní straně prokazatelně sdělí. Písemnosti zasílané e-mailem se považují za doručené okamžikem jejich odeslání na e-mailovou adresu druhé smluvní strany. Písemnosti zasílané prostřednictvím poštovních služeb se považují za doručené třetím pracovním dnem po jejich odeslání na poslední známou poštovní adresu druhé smluvní strany, i když si adresát zásilku nepřevezme. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu informovat druhou stranu o změně svých kontaktních údajů. V opačném případě se za doručenou považuje písemnost odeslaná na původní adresu.

4. Poskytovatel dodržuje kodex chování vyplývající z odvětví jeho podnikání, který je dostupný zde: https://czap.cz/ochrana-klientu.

5. Zásady zpracování osobních údajů jsou obsaženy v samostatném dokumentu, který je zveřejněn na Webu.

6. V případě vyšší moci nenese Poskytovatel odpovědnost za škodu vzniklou v souvislosti s případem vyšší moci, a trvá-li stav vyšší moci déle než 10 dnů, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy.

7. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatným či neúčinným, namísto neplatného nebo neúčinného ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému či neúčinnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatnost či neúčinnost ustanovení obchodních podmínek nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení obchodních podmínek.

8. Tyto obchodní podmínky je Poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, přičemž pro Uživatele platí text obchodních podmínek účinný k datu Objednávky. Aktuální znění obchodních podmínek je zveřejněno na Webu.

9. Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 01. 01.2026.

Pro spotřebitele

FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Odstoupení od smlouvy

Adresát:
NOMIA, z. ú.
IČO: 03087379
třída Edvarda Beneše 575, 500 12 Hradec Králové
Telefonní číslo: +420 606 824 104
E-mail: poradna@nomiahk.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí těchto služeb:

Datum objednání:

Číslo faktury:

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

Číslo bankovního účtu pro vrácení peněz:

Datum:

Podpis spotřebitele:
(pouze pokud je tento formulář zasílán na listině)