

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ KOUČOVACÍCH SLUŽEB

Tyto obchodní podmínky upravují podmínky poskytování individuálních koučovacích služeb, koučovacích programů, konzultací a souvisejících služeb nabízených Lucií Blažkovou prostřednictvím webových stránek www.lucie-blazkova.cz, e-mailu nebo na základě individuální dohody s klientem.

Účelem těchto obchodních podmínek je vytvořit jasný a srozumitelný rámec spolupráce mezi Poskytovatelem a Klientem.

I. POSKYTOVATEL

Poskytovatelem služeb je:

Lucie Blažková

IČ: 87594641

Sídlo / místo podnikání: U Sadu 62/13, 162 00 Praha 6

E-mail: coach@lucie-blazkova.cz

Telefon: +420 702 057 343

Web: www.lucie-blazkova.cz

dále jen „Poskytovatel“.

II. ZÁKLADNÍ POJMY

1. Klient

Klientem je fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavírá smlouvu o poskytování koučovacích nebo souvisejících služeb.

Klient může být Spotřebitelem nebo podnikatelem.

2. Spotřebitel

Spotřebitelem je fyzická osoba, která uzavírá smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání.

3. Služba

Službou se rozumí zejména:

- individuální koučovací sezení,
- koučovací program,
- jednorázová konzultace,
- online nebo osobní koučovací spolupráce,
- případná další služba popsána na webových stránkách Poskytovatele nebo individuálně sjednaná s Klientem.

Součástí některých služeb mohou být pracovní listy, reflexní otázky, cvičení, podpůrné materiály nebo jiné materiály určené k podpoře koučovacího procesu.

Konkrétní rozsah služby, počet a délka sezení, forma spolupráce, její předpokládané trvání a cena jsou uvedeny u konkrétní nabídky na webových stránkách Poskytovatele nebo sjednány individuálně před uzavřením smlouvy.

4. Smlouva

Smlouvou se rozumí smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Klientem.

Součástí smluvního vztahu jsou tyto obchodní podmínky a případně individuální Dohoda o spolupráci v koučinku nebo jiné písemně sjednané podmínky.

Pokud se individuální písemná dohoda mezi Poskytovatelem a Klientem liší od těchto obchodních podmínek, má individuální dohoda přednost, pokud tím nejsou dotčena práva Spotřebitele, od kterých se nelze smluvně odchýlit.

III. POVAHA KOUČINKU

Koučink je proces zaměřený na podporu Klienta při reflexi jeho situace, hlubším porozumění sobě samému, hledání vlastních možností, rozhodování a vytváření konkrétních kroků směrem k cíli, který si Klient stanoví.

Poskytovatel vytváří prostor založený na důvěře, respektu, otevřenosti a nehodnotícím přístupu. Prostřednictvím otázek, reflexe, zpětné vazby a dalších koučovacích postupů podporuje Klienta v tom, aby nacházel vlastní odpovědi, uvědomění a další kroky.

Koučink není psychoterapií, psychologickým poradenstvím, zdravotní službou ani léčbou a tyto služby nenahrazuje.

Poskytovatel neposkytuje diagnózu zdravotního nebo psychického stavu ani léčbu.

Pokud se v průběhu spolupráce objeví téma, které podle Poskytovatele přesahuje rámec koučinku nebo jeho odborných kompetencí, může Klientovi doporučit vyhledání odpovídající odborné pomoci.

IV. ODPOVĚDNOST KLIENTA A VÝSLEDKY KOUČINKU

Koučink je spolupráce, jejíž výsledky závisí mimo jiné na individuální situaci Klienta, jeho aktivním zapojení, rozhodnutích a krocích, které v průběhu nebo po skončení koučovacího procesu učiní.

Poskytovatel proto nemůže garantovat dosažení konkrétního osobního, profesního, vztahového, finančního ani jiného výsledku.

Klient zůstává po celou dobu spolupráce odpovědný za svá rozhodnutí, své jednání a způsob, jakým informace, uvědomění a podněty získané během koučinku využije.

Klient vstupuje do koučovacího procesu dobrovolně a bere na vědomí, že změna zpravidla vyžaduje jeho vlastní aktivní zapojení také mimo samotná koučovací sezení.

Tímto ustanovením nejsou dotčena zákonná práva Klienta ani odpovědnost Poskytovatele, kterou podle právních předpisů nelze vyloučit nebo omezit.

V. OBJEDNÁNÍ SLUŽBY A UZAVŘENÍ SMLOUVY

Službu je možné sjednat zejména:

- prostřednictvím webových stránek Poskytovatele,
- e-mailem,
- v návaznosti na úvodní konzultaci,
- případně jiným individuálně dohodnutým způsobem.

Před uzavřením smlouvy je Klient seznámen zejména s charakterem služby, jejím rozsahem, cenou, způsobem platby a podstatnými podmínkami spolupráce.

Je-li služba objednávána prostřednictvím webových stránek Poskytovatele, Klient si zvolí konkrétní službu nebo koučovací program, vyplní požadované kontaktní a případně fakturační údaje a před odesláním objednávky má možnost zadané údaje zkontrolovat a opravit.

Před odesláním objednávky je Klientovi umožněno seznámit se s těmito obchodními podmínkami a se Zásadami zpracování osobních údajů.

Objednávkové tlačítko nebo jiný obdobný prvek bude označen tak, aby bylo jednoznačné, že jeho použitím vzniká Klientovi povinnost k platbě.

Po odeslání objednávky je Klient přesměrován na platební bránu, prostřednictvím které provede úhradu sjednané ceny.

Je-li služba hrazena prostřednictvím platební brány, je smlouva mezi Poskytovatelem a Klientem uzavřena úspěšným dokončením objednávky a platby.

Poskytovatel následně zašle Klientovi na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce potvrzení objednávky, příslušné obchodní podmínky v textové podobě a organizační informace týkající se objednané služby.

Po potvrzení úspěšné platby bude Klient kontaktován nejpozději do 2 pracovních dnů, aby byl individuálně dohodnut termín zahájení koučovací spolupráce a první koučovací sezení.

Je-li služba sjednávána individuálně prostřednictvím e-mailové komunikace nebo v návaznosti na úvodní konzultaci, vzniká smlouva okamžikem, kdy se Poskytovatel a Klient dohodnou na podstatných podmínkách spolupráce, zejména na konkrétní službě a její ceně, případně jiným okamžikem výslovně sjednaným mezi stranami.

VI. ROZSAH A POSKYTNUTÍ SLUŽBY

Koučování probíhá formou individuálních sezení osobně nebo online podle konkrétní dohody.

Rozsah služby, počet a délka sezení, forma spolupráce a případné další součásti jsou uvedeny v popisu konkrétního koučovacího programu nebo sjednány individuálně před uzavřením smlouvy.

Koučovací program je poskytován jako ucelená služba zahrnující sjednaný počet individuálních koučovacích sezení a případné další součásti uvedené v popisu konkrétního programu. Cena je stanovena za program jako celek a nepředstavuje součet cen jednotlivých koučovacích sezení. Jednotlivá sezení v rámci programu nejsou samostatně prodávány službami, není-li u konkrétní nabídky výslovně uvedeno jinak.

Služba není fyzickým zbožím a není doručována prostřednictvím přepravce.

Za zahájení poskytování koučovacího programu se považuje uskutečnění prvního koučovacího sezení, případně jiný individuálně sjednaný okamžik zahájení spolupráce.

Pro kontinuitu koučovacího procesu je doporučována pravidelnost jednotlivých setkání. Konkrétní frekvence sezení může být upravena podle zvoleného programu, potřeb Klienta a dohody mezi Poskytovatelem a Klientem.

VII. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Cena konkrétního koučovacího programu je uvedena na webových stránkách Poskytovatele, v objednávce nebo je Klientovi sdělena před uzavřením smlouvy.

Cena koučovacího programu je stanovena za program jako celek v rozsahu uvedeném v jeho popisu. Nejedná se o součet cen jednotlivých koučovacích sezení a jednotlivým sezením v rámci programu není přiřazena samostatná cena.

Klient je vždy před uzavřením smlouvy informován o konečné ceně programu a případných dalších nákladech.

Není-li u konkrétní nabídky uvedeno jinak, je cena programu splatná před zahájením koučovací spolupráce.

Platbu lze podle konkrétní nabídky provést zejména:

- platební kartou prostřednictvím platební brány,
- bankovním převodem na účet Poskytovatele,
- případně jiným předem dohodnutým způsobem.

Při platbě prostřednictvím platební brány se Klient řídí pokyny poskytovatele platební služby. Údaje o platební kartě nejsou Poskytovateli zpřístupněny v úplné podobě a jsou zpracovávány příslušným poskytovatelem platebních služeb.

Je-li u konkrétního programu umožněna úhrada ceny ve splátkách, bude Klient předem informován o celkové ceně programu, výši jednotlivých splátek a jejich splatnosti. Úhrada ceny ve splátkách nemění povahu koučovacího programu jako jedné ucelené služby ani jeho celkovou sjednanou cenu.

Poskytovatel vystaví Klientovi příslušný účetní nebo daňový doklad v souladu s právními předpisy.

VIII. ZRUŠENÍ A PŘESUNUTÍ SEZENÍ

Klient může sjednaný termín sezení bez storno poplatku zrušit nebo přesunout nejpozději 24 hodin před jeho plánovaným začátkem.

Pokud Klient zruší sezení nebo požádá o jeho přesunutí později než 24 hodin před jeho plánovaným začátkem, je Poskytovatel oprávněn účtovat storno poplatek ve výši 1 000 Kč.

Pokud se Klient na sjednané sezení bez předchozí omluvy nedostaví, je Poskytovatel oprávněn účtovat storno poplatek ve výši 1 000 Kč.

Storno poplatek není součástí ceny koučovacího programu a je hrazen samostatně.

Pokud sjednaný termín zruší Poskytovatel, nabídne Klientovi náhradní termín. Za takto zrušené sezení není Klientovi účtován žádný poplatek.

Tato pravidla nemají vliv na zákonná práva Spotřebitele, zejména právo odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených právními předpisy.

IX. Odstoupení Spotřebitele od smlouvy

Tato část se vztahuje pouze na Klienta, který je Spotřebitelem, a na smlouvy, u nichž právní předpisy právo na odstoupení přiznávají.

Je-li smlouva uzavřena distančním způsobem, zejména prostřednictvím webových stránek Poskytovatele, má Spotřebitel právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud právní předpisy nestanoví jinak.

Pro zachování lhůty postačí, aby Spotřebitel oznámení o odstoupení odeslal Poskytovateli před jejím uplynutím.

Spotřebitel může pro odstoupení využít vzorový formulář uvedený na konci těchto obchodních podmínek nebo může učinit jiné jednoznačné prohlášení, z něhož je zřejmé, že od smlouvy odstupuje.

Zahájení služby před uplynutím 14denní lhůty

Pokud Spotřebitel požaduje, aby poskytování koučovacího programu začalo před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy, zahájí Poskytovatel poskytování služby během této lhůty pouze na základě výslovné žádosti Spotřebitele.

Odstoupí-li Spotřebitel od smlouvy v průběhu této 14denní lhůty poté, co již bylo na jeho výslovnou žádost s poskytováním koučovacího programu započato, uhradí Poskytovateli poměrnou část sjednané ceny odpovídající rozsahu služby poskytnuté do okamžiku odstoupení, jsou-li pro to splněny zákonné podmínky.

Právo Spotřebitele odstoupit od smlouvy v zákonné lhůtě zaniká po úplném poskytnutí služby, pokud její poskytování začalo před uplynutím této lhůty na základě předchozí výslovné žádosti Spotřebitele a Spotřebitel byl předem řádně poučen o tom, že úplným poskytnutím služby jeho právo odstoupit od smlouvy zaniká.

Vrácení peněz při odstoupení v zákonné lhůtě

Vznikne-li Spotřebiteli v důsledku řádného odstoupení od smlouvy právo na vrácení zaplacené částky, vrátí mu Poskytovatel příslušnou částku bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, stejným způsobem, jakým byla platba přijata, není-li se Spotřebitelem dohodnuto jinak.

Pokud již bylo na výslovnou žádost Spotřebitele s poskytováním služby během 14denní lhůty započato, je Poskytovatel oprávněn zohlednit při vypořádání poměrnou část ceny odpovídající rozsahu služby poskytnuté do okamžiku odstoupení, jsou-li splněny zákonné podmínky.

Ukončení programu po uplynutí lhůty pro odstoupení

Po uplynutí zákonné lhůty pro odstoupení se případné předčasné ukončení koučovacího programu z rozhodnutí Klienta řídí článkem X těchto obchodních podmínek. Samotné rozhodnutí Klienta po uplynutí této lhůty v koučovacím programu dále nepokračovat nezakládá nárok na poměrné vrácení ceny programu podle počtu nevyčerpaných koučovacích sezení, nejsou-li dány jiné důvody stanovené právními předpisy nebo těmito obchodními podmínkami.

X. UKONČENÍ KOUČOVACÍ SPOLUPRÁCE

Koučovací program je sjednáván jako ucelená služba za cenu stanovenou pro celý program, nikoli jako soubor samostatně objednávaných koučovacích sezení.

Klient může Poskytovatele kdykoliv informovat, že si nepřeje v koučovací spolupráci pokračovat. Ukončení spolupráce z rozhodnutí Klienta však samo o sobě nezakládá nárok na poměrné vrácení ceny programu podle počtu nevyčerpaných koučovacích sezení.

Pokud Klient ukončí spolupráci z vlastního rozhodnutí po uplynutí zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy a nejde o případ, kdy má Klient právo smlouvu ukončit z důvodu porušení povinností Poskytovatele nebo z jiného důvodu stanoveného právními předpisy, již uhrazená cena programu se nevrací.

Poskytovatel může v individuálních a odůvodněných případech s Klientem dohodnout jiné řešení, zejména dočasné přerušení programu, posunutí jeho čerpání nebo jiný způsob pokračování spolupráce. Na takové individuální řešení nevzniká Klientovi automatický nárok.

Pokud Poskytovatel ukončí koučovací program před jeho dokončením z důvodů na své straně a Klient se na takovém ukončení nepodílel porušením svých povinností, vrátí Poskytovatel Klientovi přiměřenou část uhrazené ceny odpovídající rozsahu programu, který v důsledku tohoto ukončení již nebude Klientovi poskytnut. Při stanovení této částky se zohlední rozsah již poskytnutých služeb a dalších součástí programu; cena programu se přitom automaticky nerozpočítává podle počtu jednotlivých koučovacích sezení.

Tímto článkem nejsou dotčena zákonná práva Spotřebitele, zejména právo na odstoupení od smlouvy podle článku IX těchto obchodních podmínek ani práva z vadného plnění.

XI. DŮVĚRNOST A MLČENLIVOST

Informace, které Klient sdílí v průběhu koučovací spolupráce, považuje Poskytovatel za důvěrné.

Poskytovatel zachovává mlčenlivost o obsahu koučovacích sezení a neposkytuje tyto informace třetím osobám bez odpovídajícího právního důvodu nebo souhlasu Klienta.

Výjimkou jsou zejména případy, kdy Poskytovateli povinnost určitou informaci sdělit ukládá právní předpis.

Pokud je koučink hrazen zaměstnavatelem nebo jinou třetí osobou, samotná úhrada služby neopravňuje tuto třetí osobu k přístupu k obsahu koučovacích sezení.

Případné sdílení informací o průběhu spolupráce se řídí předem sjednanými podmínkami a zásadou důvěrnosti koučovacího vztahu.

XII. AUTORSKÁ PRÁVA A MATERIÁLY

Pracovní listy, metodiky, texty, cvičení, prezentace, audio nebo video materiály a další obsah vytvořený Poskytovatelem mohou být chráněny autorským právem.

Není-li výslovně dohodnuto jinak, jsou určeny výhradně pro osobní potřebu Klienta související s koučovací spoluprací.

Bez předchozího souhlasu Poskytovatele není dovoleno takové materiály prodávat, zveřejňovat, poskytovat třetím osobám nebo komerčně využívat v rozsahu, v němž takové nakládání není dovoleno právními předpisy.

Bez výslovného souhlasu obou stran není dovoleno pořizovat zvukový nebo obrazový záznam koučovacího sezení.

XIII. VADY SLUŽBY A REKLAMACE

Poskytovatel odpovídá za to, že služba bude poskytnuta v rozsahu a způsobem, který byl sjednán.

Pokud se Klient domnívá, že služba nebyla poskytnuta v souladu se smlouvou, může reklamaci uplatnit prostřednictvím e-mailu:

coach@lucie-blazkova.cz

V reklamaci je vhodné uvést identifikaci Klienta, označení služby a popis vytýkaného nedostatku.

Poskytovatel reklamaci vyřídí v souladu s platnými právními předpisy.

Skutečnost, že Klient nedosáhl určitého očekávaného osobního nebo profesního výsledku, sama o sobě nepředstavuje vadu služby, pokud byla služba jinak poskytnuta řádně a v dohodnutém rozsahu.

XIV. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Poskytovatel zpracovává osobní údaje Klienta zejména za účelem jednání o uzavření smlouvy, uzavření a plnění smlouvy, organizace koučovací spolupráce, zpracování plateb, vedení nezbytné administrativy, vystavování účetních dokladů, plnění zákonných povinností a ochrany právních nároků.

Podrobné informace jsou uvedeny v samostatném dokumentu **Zásady zpracování osobních údajů**, dostupném na webových stránkách Poskytovatele.

XV. REFERENCE

Poskytovatel může zveřejnit hodnocení nebo referenci Klienta pouze tehdy, pokud pro takové použití disponuje odpovídajícím právním důvodem.

Pokud má být reference zveřejněna spolu se jménem, fotografií, pracovní pozicí nebo jiným identifikačním údajem na základě souhlasu Klienta, může Klient tento souhlas kdykoliv odvolat.

Bez odpovídajícího oprávnění Poskytovatel nezveřejňuje obsah individuálních koučovacích sezení.

XVI. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Má-li Klient k poskytované službě nebo spolupráci připomínku či stížnost, může nejprve kontaktovat Poskytovatele na adrese:

coach@lucie-blazkova.cz

Poskytovatel a Klient se budou případný spor snažit přednostně vyřešit vzájemnou dohodou.

Je-li Klient Spotřebitelem, má v případě spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit přímo s Poskytovatelem, právo obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Česká obchodní inspekce

Štěpánská 567/15

120 00 Praha 2

IČ: 000 20 869

www.coi.gov.cz

ADR: adr.coi.cz

Tím není dotčeno právo Klienta obrátit se na příslušný soud.

XVII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

Je-li Klient Spotřebitelem, uplatní se rovněž příslušná ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a další závazné právní předpisy na ochranu spotřebitele.

Volbou českého práva nejsou Spotřebiteli odňata práva, která mu poskytují kogentní ustanovení právního řádu, jenž by se jinak na smluvní vztah použil.

Poskytovatel je oprávněn tyto obchodní podmínky do budoucna měnit. Pro konkrétní smluvní vztah je rozhodné znění účinné v okamžiku uzavření smlouvy, není-li později platně sjednáno jinak.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 10.09.2026.

VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Tento formulář vyplňte a odešlete pouze v případě, že máte podle právních předpisů právo od smlouvy odstoupit a chcete tohoto práva využít.

Adresát:

Lucie Blažková

U Sadu 62/13, 162 00 Praha 6

E-mail: coach@lucie-blazkova.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí následující služby:

Název služby / programu:

Datum uzavření smlouvy / objednávky:

Jméno a příjmení Spotřebitele:

Adresa Spotřebitele:

E-mail:

Datum:

Podpis Spotřebitele:
(pouze pokud je formulář zasílán v listinné podobě)