Všeobecné obchodní podmínky

Účinnost od 25. listopadu 2026

1. Identifikace a rozsah podmínek

Anna Kabourková, IČO 08994951, sídlo Nový Klíčov 38, 344 01 Mrákov, podnikající fyzická osoba zapsaná v živnostenském rejstříku (dále jen „poskytovatelka“). Kancelář: Komenského 4, Týnské Předměstí, Domažlice, 2. patro. E-mail: info@ancikab.cz; telefon: +420 727 907 311; web: www.ancikab.cz.

Podmínky upravují individuální a párový koučink, konzultace, online služby, vzdělávací programy včetně digitálního obsahu, školení a přednášky a prodej originálních mandalových obrazů, hotových i na zakázku. Zákazníkem je osoba uzavírající smlouvu. Spotřebitelem je fyzická osoba jednající mimo své podnikání nebo samostatný výkon povolání.

Individuálně sjednané podmínky mají přednost před těmito VOP. Pravidla spolupráce jsou součástí smlouvy o koučinku, pokud byla zákazníkovi poskytnuta před jejím uzavřením. Žádné ustanovení těchto obchodních podmínek nevylučuje ani neomezuje práva spotřebitele, od nichž se podle právních předpisů nelze odchýlit v jeho neprospěch.

2. Poptávka a uzavření smlouvy

Web slouží k prezentaci a nezávazným poptávkám. Odeslání dotazu, bezplatná úvodní konzultace ani předběžná domluva placeného termínu samy nezakládají povinnost zaplatit. Poskytovatelka před uzavřením smlouvy sdělí rozsah, cenu, termíny nebo dobu plnění, způsob dodání, případné náklady a další podmínky a předá VOP, příslušná pravidla a poučení s formulářem pro odstoupení, je-li relevantní.

Není-li výslovně dohodnuto jinak, poskytovatelka zašle e-mailem konkrétní nabídku s platebními údaji a vyznačí, že nabídka se přijímá úhradou. Smlouva vzniká připsáním požadované platby (nebo sjednané první splátky) ve lhůtě platnosti nabídky. Pokud zákazník uhradí cenu po uplynutí platnosti nabídky, je uzavření smlouvy podmíněno potvrzením poskytovatelky. Pokud poskytovatelka opožděnou úhradu nepřijme, vrátí zákazníkovi uhrazenou částku bez zbytečného odkladu. Smlouvu lze uzavřít i osobně nebo výslovnou písemnou dohodou, pokud si strany tento způsob sjednají. U smlouvy nabízené telefonicky spotřebiteli se nabídka potvrdí v textové podobě a spotřebitel ji přijme elektronicky nebo podpisem.

Před přijetím nabídky lze požádat o opravu údajů. Po uzavření smlouvy poskytovatelka zašle potvrzení s dohodnutým obsahem a podmínkami e-mailem v uchovatelné podobě. Smlouva se uzavírá v češtině; zákazník si může nabídku a potvrzení uložit. Náklady běžné komunikace na dálku si každá strana hradí sama.

3. Cena a platba

Rozhodující je konečná cena uvedená v nabídce, včetně případných daní a povinných poplatků. U obrazů se předem sjedná také doprava a balné, pokud se účtují. Platby se provádějí bankovním převodem předem podle nabídky a její splatnosti; u balíčků či zakázek lze sjednat splátky nebo zálohu. Poskytovatelka vystaví doklad o úhradě nebo fakturu. Bez další dohody se cena uzavřené smlouvy jednostranně nemění.

4. Povaha a průběh koučinku

Koučink je služba osobního rozvoje, zaměřená zejména na komunikaci, hranice, jednání a práci s cíli. Poskytovatelka využívá koučovací přístup a techniky NLP v rozsahu své odbornosti. Neposkytuje zdravotní

služby, psychologickou diagnostiku, psychoterapii ani léčbu a koučink nenahrazuje péči příslušného zdravotnického odborníka.

Úvodní konzultace v délce přibližně 30 minut je bezplatná. Standardní individuální sezení trvá 90 minut, není-li sjednáno jinak; rozsah párového koučinku je určen nabídkou. Sezení probíhají osobně nebo prostřednictvím dohodnutého komunikačního nástroje. Zákazník zajistí vhodné podmínky pro online sezení.

Poskytovatelka postupuje s náležitou odbornou péčí a respektuje dobrovolnost technik. Zákazník může cvičení odmítnout nebo přerušit a poskytuje součinnost podle svých možností. Cílem spolupráce je podpořit zákazníka v dosažení jeho individuálních cílů. Poskytovatelka při své práci využívá odborné znalosti, zkušenosti a metody odpovídající potřebám zákazníka. Výsledky spolupráce jsou individuální a závisí mimo jiné na aktivním zapojení zákazníka, jeho osobních možnostech a uplatňování získaných poznatků v praxi. Z tohoto důvodu nelze předem garantovat konkrétní výsledek. Zákazník nese odpovědnost za svá vlastní rozhodnutí a jednání. Tím však není dotčena zákonná odpovědnost poskytovatelky za řádné poskytování služeb, jejich případné vady ani za újmu, za kterou podle právních předpisů odpovídá.

5. Termíny a jejich změna

Zákazník oznámí změnu či zrušení termínu co nejdříve, nejpozději však 48 hodin před sjednaným termínem. Při včasném zrušení se sjedná náhradní termín bez storno poplatku. Při pozdějším zrušení či nedostavení se může poskytovatelka požadovat přiměřenou náhradu skutečně vzniklé ztráty, nejvýše do ceny rezervovaného sezení, po zohlednění ušetřených nákladů a možnosti jiného využití termínu. Při náhlé nemoci nebo jiné závažné nepředvídatelné překážce se přednostně hledá náhradní termín bez storno poplatku.

Pokud poskytovatelka zruší sjednaný termín, nabídne zákazníkovi náhradní termín bez navýšení ceny. Pokud se na náhradním termínu nedohodnou, vrátí zákazníkovi uhrazenou částku odpovídající neposkytnuté službě.

Tím nejsou dotčena zákonná práva zákazníka na náhradu újmy ani na odstoupení od smlouvy.

Storno poplatky se neuplatňují při využití zákonného práva spotřebitele na odstoupení od smlouvy. Právo poskytovatelky na úhradu již poskytnuté části služby za podmínek stanovených zákonem tím není dotčeno.

6. Balíčky a ukončení spolupráce

Balíčky 3, 6 a 9 sezení se standardně čerpají do 3, 6 a 9 měsíců od prvního uskutečněného placeného sezení, není-li dohodnuto jinak. Zákazník odpovídá za včasné sjednání termínů a vyčerpání balíčku.

Při závažné překážce na straně zákazníka se přednostně hledá řešení formou vzájemné dohody, zejména prodloužením doby čerpání balíčku nebo vrácením odpovídající části ceny za nevyčerpaná sezení. Při překážce na straně poskytovatelky se doba čerpání přiměřeně prodlouží nebo se vrátí cena neposkytnutých sezení.

Poskytovatelka upozorní zákazníka v dostatečném předstihu na blížící se konec platnosti balíčku a umožní mu zbývající sezení vyčerpat. Pokud zákazník nevyčerpá balíček ve sjednané době z důvodů na své straně, přestože měl skutečnou možnost jej vyčerpat, a nedohodne se s poskytovatelkou na jiném řešení, nárok na čerpání zbývajících sezení po uplynutí této doby zaniká. Nevyčerpaná část balíčku se v takovém případě neproplácí, pokud právní předpisy nestanoví jinak.

Zákazník může spolupráci ukončit e-mailem i před vyčerpáním balíčku a uplynutím jeho platnosti. Při běžném smluvním ukončení ze strany zákazníka se již poskytnutá sezení přepočtou podle běžné ceny jednotlivého sezení platné při sjednání balíčku, pokud byla tato cena předem sdělena. Přepočet nesmí

překročit celkovou sjednanou cenu balíčku. Kladný zůstatek se vrátí do 14 dnů; případná oprávněná náhrada podle článku 5 se započte bez dvojího účtování.

Poskytovatelka může spolupráci ukončit zejména při opakovaném závažném porušení dohodnutých pravidel po upozornění, ohrožení bezpečnosti nebo pokud požadovaná pomoc přesahuje její kompetence. Při ukončení z její strany vrátí nevyčerpanou část ceny poměrně podle sjednané ceny balíčku do 14 dnů.

Ustanovení tohoto článku neomezují zákonná práva zákazníka na odstoupení od smlouvy ani práva z vadného plnění.

7. E-mailové programy a digitální obsah

Šestitýdenní e-mailový program zahrnuje postupně zasílané výukové materiály (zejména videa a pracovní listy) a osobní e-mailovou podporu v rozsahu nabídky. Termíny, délka podpory, způsob přístupu a doba dostupnosti materiálů jsou sděleny před uzavřením smlouvy. Pro využití je potřeba funkční e-mail, internet, běžný webový prohlížeč a zařízení schopné přehrávat video a číst dodané soubory; jiné požadavky nebo omezení poskytovatelka předem uvede.

Digitální obsah musí odpovídat sjednaným vlastnostem a zákonným požadavkům. Poskytovatelka zajistí potřebné aktualizace, vyžaduje-li je zákon, a informuje o nich zákazníka. Při nedodání nebo vadách se uplatní zákonná práva podle § 2389a a násl. občanského zákoníku. Bezplatné programy se řídí svou samostatnou nabídkou; zákonná práva, včetně práv při poskytování osobních údajů jako protiplnění, zůstávají zachována.

8. Firemní školení a přednášky

Rozsah, místo, počet účastníků, cena, cestovní náklady, podmínky změny termínu a případné storno jsou součástí individuální nabídky. U podnikatelských zákazníků lze sjednat odlišné podmínky. Nejsou-li sjednány, použijí se přiměřeně tyto VOP. Obsah individuálních sdělení účastníků není bez jejich souhlasu předáván zaměstnavateli, nestanoví-li zákon jinak.

9. Mandalové obrazy a dodání

Hotové obrazy jsou nabízeny podle dostupnosti. U obrazu na míru se předem sjednají zejména rozměry, motiv nebo barevnost, cena, záloha, očekávaná doba dokončení a způsob předání. Změny zadání a ceny vyžadují dohodu. Zákazník je předem informován, pokud jde o skutečně individuálně zhotovené zboží, u něhož je zákonné odstoupení vyloučeno.

Osobní předání nebo zaslání se uskuteční dle nabídky. Spotřebiteli bude zboží dodáno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, není-li dohodnut jiný termín. Riziko poškození přechází na spotřebitele převzetím zboží, s výjimkou zákonem stanoveného případu vlastního dopravce. Vlastnické právo přechází úplnou úhradou ceny a předáním obrazu.

Ruční tvorba může vykazovat individuální rozdíly odpovídající povaze díla; nejde o vadu, pokud jsou v souladu se smlouvou a oprávněným očekáváním zákazníka. Fotografie mohou mít drobně odlišné barevné podání podle displeje; tím nejsou omezena práva z vad. Zákazník obdrží potřebné pokyny k bezpečnému umístění a péči, pokud je povaha obrazu vyžaduje.

Pokud zákazník požádá o ukončení zakázky mimo zákonné právo odstoupit, strany vypořádají dosavadní provedenou práci a účelně vynaložené náklady s ohledem na sjednanou cenu; záloha automaticky nepropadá. Zákonná práva obou stran zůstávají zachována.

10. Důvěrnost a autorská práva

Poskytovatelka zachovává důvěrnost informací získaných při koučinku, s výjimkou zpřístupnění nezbytného ze zákona nebo k ochraně práv v nezbytném rozsahu. U párového koučinku se pravidla sdílení informací z individuálních částí sjednají předem. Zvukové a obrazové záznamy se pořizují pouze na základě předchozí dohody všech dotčených osob.

Materiály poskytnuté zákazníkovi může zákazník využívat pro vlastní osobní potřebu, u školení pro sjednaný interní účel. Bez svolení nesmí rozmnožovat a šířit chráněné materiály nad rámec zákonných výjimek ani je komerčně využívat. Tím není omezeno sdílení vlastní zkušenosti nebo používání získaných dovedností. Koupí originálního obrazu se nepřevádějí autorská práva k jeho reprodukci nebo komerčnímu využití.

Poskytovatelka může pro vzdělávací a osvětové účely využívat anonymizované příklady ze své praxe, zejména v článcích, videích, přednáškách a školeních. Informace jsou zpracovány způsobem, který neumožňuje přímou ani nepřímou identifikaci zákazníka nebo dalších dotčených osob. Pokud nelze anonymitu spolehlivě zajistit, je k jejich zveřejnění nezbytný předchozí výslovný souhlas dotčených osob.

11. Osobní údaje

Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatných Zásadách ochrany osobních údajů na webu. Údaje potřebné pro smlouvu, účetnictví a ochranu práv jsou zpracovávány na odpovídajících právních základech. Přijetí VOP nepředstavuje souhlas s marketingem ani plošný souhlas se zpracováním citlivých údajů.

12. Odstoupení spotřebitele od smlouvy

U smluv uzavřených na dálku nebo mimo obchodní prostory má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, pokud se neuplatní zákonná výjimka.

U služeb a digitálního obsahu dodávaného elektronicky se tato lhůta počítá od uzavření smlouvy. U zboží se počítá od jeho převzetí, případně od převzetí posledního samostatně dodaného kusu z jedné objednávky.

Pokud spotřebitel nebyl řádně poučen o právu na odstoupení od smlouvy, prodlužuje se lhůta v souladu s § 1829 občanského zákoníku.

Odstoupení lze učinit jednoznačným prohlášením zaslaným na info@ancikab.cz nebo na adresu sídla. Využití vzorového formuláře není povinné. Stačí odstoupení odeslat ve lhůtě. Pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím online rozhraní a zákon vyžaduje online funkci odstoupení, poskytovatelka umožní odstoupení rovněž touto funkcí a sdělí její umístění před uzavřením smlouvy; přijetí takového odstoupení bezodkladně potvrdí v textové podobě včetně obsahu a času a data odeslání.

Vypořádání při odstoupení od smlouvy

V případě oprávněného odstoupení od smlouvy vrátí poskytovatelka spotřebiteli přijaté peněžní prostředky bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od doručení odstoupení, a to stejným způsobem, jakým byly uhrazeny, pokud se obě strany nedohodnou jinak bez dodatečných nákladů pro spotřebitele.

Vrácení zboží

Při odstoupení od smlouvy o koupi zboží vrátí poskytovatelka také náklady na dodání ve výši nejlevnějšího nabízeného standardního způsobu dopravy. S vrácením peněz může vyčkat do převzetí zboží nebo doložení jeho odeslání, podle toho, co nastane dříve, pokud sama nenabídla jeho vyzvednutí.

Spotřebitel je povinen zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení odeslat nebo předat poskytovatelce na adresu jejího sídla nebo jinou dohodnutou adresu, pokud poskytovatelka sama nenabídla jeho vyzvednutí.

Náklady na vrácení zboží hradí spotřebitel, pokud byl o této skutečnosti předem informován. U zboží, které nelze běžně vrátit poštou, poskytovatelka předem informuje spotřebitele o předpokládaných nákladech na vrácení.

Spotřebitel odpovídá za snížení hodnoty zboží způsobené zacházením nad rámec nezbytného seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností, pokud byl řádně poučen o právu odstoupit.

Již poskytnuté služby

Pokud byla služba zahájena na výslovnou žádost řádně poučeného spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení, uhradí spotřebitel při odstoupení pouze poměrnou část ceny odpovídající již poskytnutým službám.

Právo odstoupit od smlouvy zaniká úplným poskytnutím placené služby pouze při splnění zákonných podmínek, zejména předchozího výslovného souhlasu spotřebitele a jeho poučení o zániku tohoto práva. Pokud tyto podmínky nebyly splněny, postupuje se podle občanského zákoníku.

Digitální obsah

U placeného digitálního obsahu dodávaného elektronicky může právo na odstoupení zaniknout zahájením jeho dodávání, pokud spotřebitel předem udělil výslovný souhlas, vzal na vědomí ztrátu práva na odstoupení a obdržel zákonem požadované potvrzení.

Samotná úhrada ceny ani souhlas s obchodními podmínkami tento výslovný souhlas nenahrazují. U programů kombinujících digitální obsah a osobní podporu se jednotlivé části posuzují podle jejich povahy.

Výjimky z práva na odstoupení

Právo na odstoupení bez uvedení důvodu se nevztahuje na obrazy a mandaly skutečně vytvořené podle individuálních požadavků spotřebitele nebo přizpůsobené jeho osobním potřebám.

U smluv uzavřených přímo v provozovně zákonné právo na odstoupení bez uvedení důvodu zpravidla nevzniká.

Tím nejsou dotčena práva zákazníka z vadného plnění ani sjednané možnosti ukončení spolupráce.

13. Reklamace a práva z vadného plnění

Zákazník může reklamovat službu, digitální obsah nebo obraz na e-mailu info@ancikab.cz, na adrese sídla nebo v provozovně, kde je přijetí možné s ohledem na poskytované služby. Uvede, jaké plnění reklamuje, popis vady a požadovaný způsob vyřízení. Doklad o koupi není jediným možným důkazem smlouvy.

Spotřebitel obdrží písemné potvrzení o datu uplatnění reklamace, jejím obsahu, požadovaném způsobu vyřízení a kontaktních údajích pro informování o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena a spotřebitel informován nejpozději do 30 dnů, není-li dohodnuta delší lhůta; u digitálního obsahu nebo digitální služby se vyřídí v přiměřené době podle povahy a účelu plnění. Po marném uplynutí příslušné lhůty může spotřebitel odstoupit nebo žádat přiměřenou slevu. Poskytovatelka vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

U spotřebitelské koupě zboží lze vytknout vadu projevenou do dvou let od převzetí. Projeví-li se vada do jednoho roku, má se za to, že existovala již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Spotřebitel má podle zákonných podmínek právo na odstranění vady opravou či dodáním nové věci,

pokud je to možné a přiměřené; za zákonných podmínek má právo na slevu nebo odstoupení. U jedinečného originálu nemusí být náhrada totožnou věcí možná.

U služeb má zákazník práva z vadného plnění podle povahy smlouvy a zákona. U digitálního obsahu poskytovaného jednorázově lze vytknout vadu projevenou do dvou let od zpřístupnění; u průběžného poskytování odpovídá poskytovatelka za vady po sjednanou dobu. Spotřebitel může žádat nápravu a za zákonných podmínek slevu nebo odstoupení. Oprávněné náklady uplatnění reklamace se hradí podle zákona. Samotné nedosažení očekávaného nebo stanoveného cíle koučovací spolupráce není důvodem k uznání reklamace, pokud byla služba poskytnuta řádně a v souladu se sjednanými podmínkami. Tím není dotčeno zákonné právo zákazníka reklamovat vadně poskytnutou službu.

14. Mimosoudní řešení sporů

Pokud se spotřebitelský spor nepodaří vyřešit přímo, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení u České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz, web https://coi.gov.cz/informace-o-adr/. Návrh lze podat do jednoho roku od prvního uplatnění nároku u poskytovatelky. Právo obrátit se na soud zůstává zachováno.

15. Závěrečná ustanovení

Smluvní vztahy se řídí českým právem, aniž by tím byla omezena zákonná ochrana spotřebitele, od níž se podle rozhodného práva nelze odchýlit v jeho neprospěch.

Změny VOP se vztahují pouze na nově uzavírané smlouvy, není-li platně dohodnuto jinak.

Neplatnost jednotlivého ustanovení nemá vliv na ostatní ustanovení, pokud mohou samostatně obstát.

Příloha – vzorový formulář pro odstoupení

Vyplňte a zašlete pouze tehdy, pokud chcete odstoupit od smlouvy. Použití formuláře není povinné.

Adresát: Anna Kabourková, Nový Klíčov 38, 344 01 Mrákov, info@ancikab.cz

Oznamuji/oznamujeme*, že tímto odstupuji/odstupujeme* od smlouvy o koupi tohoto zboží* / o poskytnutí těchto služeb*:

_____

Datum objednání* / datum obdržení*:

_____

Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů:

_____

Adresa spotřebitele/spotřebitelů:

_____

Datum:

_____

Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze při zaslání v listinné podobě):

_____

* Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.