

**Všeobecné obchodní podmínky**  
**Jana Rážová – nutriční poradce**

**Preambule**

**Těmito všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) se řídí smluvní vztahy mezi poradcem a jeho klientem vzniklé na základě uzavřené smlouvy o poskytování nutričního poradenství. Jejich předmětem je úprava podmínek a podrobností poskytování služeb ze strany poradce, jakož i práv a povinností obou stran smlouvou o poskytování nutričního poradenství výslovně neupravených.**

**Tyto podmínky platí pro služby poradce od 1. 8. 2023.**

I. Základní ustanovení

1. Poskytovatelem služby (dále jen „poradce“) je fyzická osoba podnikající – Jana Rážová, IČ 17897432, provozovna Bezručova 774, 252 29 Dobřichovice, email: poradna@janarazova.cz, tel: +420607818001.

2. Objednatelem služby (dále jen „klient“) je fyzická nebo právnická osoba, která uskutečnila objednávku služeb u poradce nebo s poradcem uzavřela smlouvu o poskytnutí nutričního poradenství. Objednávku lze učinit písemně, ústně, nebo elektronicky na emailovou adresu poradce.

II. Předmět služby

1. Předmětem služby je poskytování výživového (nutričního) poradenství a poradenství v oblasti zdravého životního stylu v rozsahu sjednaném individuálně nebo v rozsahu objednávky některého z nabízených balíčků služeb.

2. K poskytnutí služby dochází radou nebo poskytnutím informace nebo návodu. U balíčků služeb obsahujících návrh jídelníčku je výstupem tento jídelníček a s ním spojená výživová doporučení pro klienta na míru v rozsahu dohodnutém s klientem. Jídelníček je vždy koncipován v příslušném počtu denních variant.

3. Součástí služeb je edukační podpora v dohodnutém rozsahu.

III. Smluvní vztah

1. Smluvní vztah mezi poradcem a klientem je založen smlouvou uzavřenou písemně. Smluvní vztah může být založen i objednávkou odeslanou klientem na emailovou adresu poradce, pokud je tato objednávka potvrzena stejnou formou ze strany poradce ve lhůtě sedmi dnů od zaslání objednávky.

2. Poradce není povinen objednávku klienta přijmout.

3. Je-li klientem nezletilá osoba, je možné uzavřít smluvní vztah pouze na základě písemné smlouvy, přičemž k podpisu klienta je vyžadován podpis jeho zákonného zástupce.

4. Smlouva nabývá účinnosti přijetím ceny služeb na bankovní účet poradce, nedohodnou-li se poradce s klientem výslovně písemně jinak.

IV. Služby

1. Obsah služeb je vymezen jednotlivými programy nabízených služeb.

2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služby nejpozději do 14 dnů od úvodní vstupní konzultace. Tato proběhne až po připsání platby na účet poradce, je-li splněna podmínka, že klient zaslal poradci všechny požadované informace nezbytné k individualizaci služby (vyplněný dotazník).

3. Poradce se zavazuje poskytnout služby v rozsahu svých schopností, znalostí a odbornosti. Poradce neposkytuje služby ohledně zdravotního stavu klienta ani zdravotní péči podle zvláštního právního předpisu.

4. Je-li předmětem poskytnutí služby zpracování jídelníčku nebo výživového plánu, považuje se za řádné poskytnutí služby odesláním písemně zpracovaného plánu nebo jídelníčku na elektronickou adresu klienta,

případně jeho předání při osobní konzultaci a současně jednorázové poskytnutí poradenství, případně uplynutí sjednané lhůty podpory.

5. Poradce nezaručuje, že bude dosaženo požadovaného výsledku a za výsledek neodpovídá. Poradce není odpovědný za splnění cílů klienta.

6. Výsledek aplikace poradenství závisí na velkém množství vnějších i vnitřních faktorů, které není možné kontrolovat a dostatečně zohlednit při poskytování služby, včetně prostředí, zdravotního stavu, vůle a motivace klienta, jeho dosavadního životního stylu a úsilí, které vloží do navržených změn.

7. Klient je povinen poskytnout poradci plnou součinnost, především:

- A) Poskytnout poradci údaje nezbytné pro individualizaci a přizpůsobení obsahu služeb, a to ještě před uzavřením smluvního vztahu
- B) Poskytovat mu údaje o plnění doporučení a jídelníčku, včetně údajů o svém stravování, pohybové nebo jiné aktivitě, zdravotním stavu, zdravotních nebo jiných omezeních, užívaných lécích nebo doplňcích stravy.
- C) Poskytnout poradci vždy údaje pravdivé a úplné.

8. Poradce není odpovědný za poskytnuté služby na základě neúplných, zkreslených nebo nepravdivých údajů.

9. Byly-li klientovi poskytnuty jakékoliv materiály (písemné, elektronické, videa, apod., tvoří soubor těchto materiálů obchodní tajemství poradce. Klient není oprávněn tyto materiály nebo informace sdělené v rámci poskytovaného poradenství zpřístupnit nebo předat třetí osobě, s výjimkou jeho ošetřujícího lékaře pro účely posouzení vhodnosti poskytované služby a jejího vlivu na zdravotní stav klienta.

#### V. Ochrana spotřebitele

1. Je-li klient spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a byl-li smluvní vztah sjednán dle čl. 3.1 věty druhé těchto VOP, je oprávněn odstoupit od smluvního vztahu bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od potvrzení přijetí objednávky poradcem, nejpozději však ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy došlo k odeslání úhrady ceny služby na účet poradce. Nedojde-li k souhlasu podle čl. 4.2. těchto VOP, bere klient na vědomí a výslovně s tím souhlasí, že poradce nezačne s poskytováním služby dříve než po uplynutí lhůty pro odstoupení od smlouvy dle tohoto článku. Na individuální konzultace s pevně sjednaným a oběma stranami potvrzeným termínem, na něž se klient bez včasné omluvy (nejméně 24 hodin před zahájením konzultace) nedostavil, se právo odstoupení od smlouvy nevztahuje.

2. Je-li klient spotřebitelem a byl-li smluvní vztah sjednán dle čl. 3.1 věty druhé těchto VOP, dává tímto klient výslovný souhlas s poskytnutím služby před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Udělením souhlasu pozbývá klient právo na odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem ve lhůtě 14 dnů (§ 1837 obč. zák.).

3. Je-li klient spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vzniklého z uzavřeného smluvního vztahu s poradcem. Místem mimosoudního řešení sporů je Česká obchodní inspekce. Klient má právo uplatnit návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu nejpozději ve lhůtě jednoho roku od okamžiku, kdy své právo, které je předmětem sporu, uplatnil u poradce poprvé.

#### VI. Cena služby

1. Cena služby je sjednána jako cena pevná, poskytovatel není plátcem DPH. Není-li stanoveno jinak, je klient povinen uhradit sjednanou cenu před započítáním čerpání služby, a to buď bezhotovostně na účet poradce, s uvedením platného variabilního symbolu, anebo v hotovosti k rukám poradce.

2. Klient nemá nárok na vrácení žádné části úhrady, bez ohledu na to, zda nevyčerpal nebo zčásti nevyčerpal objednané služby, zejména pokud se nedostavoval na jednotlivé smluvené konzultace, nekomunikoval s poradcem nebo nedodržoval další podmínky spolupráce.

3. Na vrácení poměrné nevyčerpané části úhrady se může poradce s klientem dohodnout pouze tehdy, pokud k nevyčerpání služeb došlo z důvodů na straně poradce, z nezaviněných a nepředvídatelných důvodů na straně klienta anebo z důvodů vyšší moci.

## VII. Odpovědnost za vady služby

1. Klient je oprávněn uplatňovat reklamaci poskytnutých služeb, pokud nebyly odvedeny řádně, ve sjednaném termínu, rozsahu anebo kvalitě.
2. Reklamace služeb musí být provedena písemně nebo elektronicky na email poradce, a to bez zbytečného odkladu poté, co byla služba vadně poskytnuta.
3. Při vadném poskytnutí služby má klient právo na opravu nebo doplnění služby nebo přiměřenou slevu z ceny služby. Nelze-li vadu odstranit, má klient právo na odstoupení od smlouvy. Předmětem reklamace nemůže být výsledek na straně klienta.
4. Poradce je povinen provést prošetření reklamace a informovat o výsledku prošetření klienta ve lhůtě třiceti dnů od okamžiku, kdy reklamaci obdržel. Jestliže na základě prošetření uzná reklamaci jako oprávněnou, na vlastní náklady nežádoucí stav odstraní a poskytne klientovi náhradu nebo slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Pokud vyhodnotí reklamaci jako neoprávněnou, bezodkladně o tom klienta informuje.

## VIII. Ochrana osobních údajů a mlčenlivost

1. Poskytovatel i klient jsou si vědomi, že poskytovatel zpracovává osobní údaje klienta, včetně citlivých údajů, jako je např. údaj o zdravotním stavu.
2. V souladu s Nařízením o ochraně osobních údajů uděluje klient tímto poradci souhlas s nakládáním s osobními údaji v rozsahu nezbytném pro plnění služby výživového poradenství, případně vymáhání závazků souvisejících. Klient jako subjekt údajů zároveň stvrzuje, že si je vědom svých práv, jež mu přísluší, že byl o nich před sjednáním smluvního vztahu ze strany poradce poučen a souhlas může kdykoliv odvolat.
3. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu platnosti výše zmíněné smlouvy a po jejím skončení s nimi bude naloženo dle platné právní úpravy, zákona č. 499/2004 Sb. (zákon o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů) a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Nařízení GDPR).
4. Práva klienta:
  - a) Právo na přístup k osobním údajům znamená, že klient má právo od správce získat informace o tom, zda zpracovává jeho osobní údaje, a pokud ano, o jaké údaje se jedná a jakým způsobem jsou zpracovávány. Klient má také právo, aby správce bez zbytečného odkladu opravil na jeho žádost nepřesné osobní údaje, které se ho týkají. Neúplné osobní údaje má klient právo kdykoli doplnit.
  - b) Právo na výmaz osobních údajů představuje jinými slovy vyjádřenou povinnost správce zlikvidovat osobní údaje, které o klientovi zpracovává, pokud jsou splněny určité podmínky a klient o to požádá.
  - c) Klient má právo, aby správce v určitých případech omezil zpracování jeho osobních údajů. Proti zpracování, které je založeno na oprávněných zájmech správce, třetí strany nebo je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, má klient právo kdykoli vznést námitku.
  - d) Právo na přenositelnost údajů dává klientovi možnost získat osobní údaje, které správci poskytl, v běžném a strojově čitelném formátu. Tyto údaje může následně předat jinému správci, nebo pokud je to technicky možné, žádat, aby si je správci předali mezi sebou.
  - e) Právo kdykoli odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů se neuplatní, jelikož osobní údaje klienta jsou zpracovávány z důvodu plnění smlouvy uzavřené s klientem, nikoli na základě souhlasu se zpracováním.
  - f) V případě, že bude klient jakkoli nespokojen se zpracováním svých osobních údajů prováděné správcem, může podat stížnost přímo jemu, nebo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.
5. Více informací o právech klienta je k dispozici na internetových stránkách Úřadu pro ochranu osobních údajů. (<https://www.uoou.cz/6-prava-subjektu-udaj/d-27276>)

6. Poradce i klient se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s poskytováním služby výživového poradenství.

#### IX. Ostatní ustanovení

1. Záležitosti nepravené písemnou smlouvou, nebo těmito VOP se řídí občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy ČR.

2. Poradce si vyhrazuje právo změny těchto VOP kdykoliv, a to i v průběhu smluvního vztahu. Dojde-li ke změně VOP v průběhu smluvního vztahu podstatným způsobem, je povinen je zároveň zaslat klientovi.

3. Tyto VOP jsou účinné zveřejněním na webových stránkách poradce na adrese [www.janarazova.cz](http://www.janarazova.cz) a to ode dne 1.8.2023