

# OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽEB FAMILYHUB

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Obchodní podmínky služeb FamilyHub („**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran, Family Hub Nusle s.r.o., IČO: 03547957, se sídlem: Vlastislavova 152/4, Nusle, 140 00 Praha 4, společnosti zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn.: C 231918 („**Poskytovatel**“ či „**my**“), a Vás jako osoby poptávající či čerpající služby Poskytovatele (dále jen „**Klient**“ či „**vy**“).
- 1.2 V případě potřeby se na nás můžete obrátit na adrese [info@familyhub.cz](mailto:info@familyhub.cz), nebo na telefonním čísle: 720 841 526.
- 1.3 Naše vzájemná práva a povinnosti vyplývají z rámcové smlouvy o poskytování služeb Family Hub („**Smlouva**“). Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto Podmínky.
- 1.4 Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem se řídí Smlouvou, těmito Podmínkami a dalšími přílohami Smlouvy.
- 1.5 Bez ohledu na ostatní ustanovení těchto Podmínek je v případech, kdy je Klient osobou mladší 15 let, uzavírána Smlouva se zákonným zástupcem Klienta, s nímž budou sdíleny informace o poskytování Služeb; Smlouva je v takovém případě uzavírána v listinné podobě. Dále v případech, kdy je Klient osobou mladší 18 let, je pro poskytování Služeb vyžadován souhlas zákonného zástupce Klienta.

## 2. Vymezení pojmů

- 2.1 Vedle pojmů definovaných výše v těchto Podmínkách se uplatní následující definice:
  - a) „**Ceník**“ znamená standardní ceník Služeb Poskytovatele, dostupný na webových stránkách Poskytovatele.
  - b) „**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
  - c) „**Objednávka**“ znamená konkrétní dílčí smlouva na poskytování Služeb v rámci Sezení uzavřená prostřednictvím Portálu na základě akceptované poptávky a uzavřené Smlouvy.
  - d) „**Portál**“ znamená náš webový portál umožňující objednávání a rušení Sezení a správu Vašeho uživatelského účtu v Portálu.
  - e) „**Sezení**“ znamená poskytnutí Služeb v určitém čase a místě Terapeutem; Sezení zahrnuje jak konzultace pro jednotlivce a skupiny, tak workshopy, přednášky apod.
  - f) „**Služby**“ znamenají služby FamilyHub spočívající v alokaci prostor a kapacity Terapeuta pro Sezení, přípravě Terapeuta na

Sezení a dále v poskytování konzultací v oblasti sociální, vzdělávací, motivační a terapeutické.

- g) „**Terapeut**“ znamená konkrétní pracovník Poskytovatele podílející se na poskytování Služeb;

## 3. Uživatelský účet a Portál

- 3.1 Přístup k Portálu je poskytován na základě Smlouvy, která je uzavírána při registraci a schválení těchto Podmínek v Portálu. Registrací potvrzujete, že přijímáte a souhlasíte s tím, že budete těmito Podmínkami, které tvoří Smlouvu uzavřenou mezi vámi a námi. Na základě registrace dochází k vytvoření Vašeho uživatelského účtu v Portálu. Registraci a uzavření Smlouvy Vám bezodkladně potvrdíme zasláním potvrzení na Vaši kontaktní e-mailovou adresu uvedenou při registraci; součástí potvrzení e-mailu budou také tyto Podmínky.
- 3.2 Není-li v těchto Podmínkách nebo před uzavřením Smlouvy stanoveno jinak, Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Každá ze smluvních stran je oprávněna Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, a to i bez udání důvodu, přičemž Smlouva skončí po ukončení poskytování Služeb dle všech aktuálně existujících Objednávek.
- 3.3 Souhlasíte s tím, že veškeré údaje Vámi poskytnuté v rámci registrace budou přesné a úplné informace a že tyto údaje budete neprodleně aktualizovat po jejich změně.
- 3.4 Jste zodpovědní za podniknutí všech přiměřených kroků, abyste zajistili, že žádná neoprávněná osoba nebude mít přístup k vašim heslům nebo uživatelskému účtu. Je vaší výhradní odpovědností (a) kontrolovat šíření a používání přihlašovacího jména, přezdívky a hesel; (b) autorizovat, monitorovat a kontrolovat přístup k vašemu uživatelskému účtu a heslu a jejich používání; (c) neprodleně nás informovat, pokud se domníváte, že váš účet nebo heslo byly prozrazeny, nebo pokud existuje jakýkoli jiný důvod, proč potřebujete heslo deaktivovat. Udělujete nám a všem ostatním osobám nebo subjektům zapojeným do provozu Portálu právo přenášet, monitorovat, vyhledávat, ukládat a používat vaše informace v souvislosti s provozem Portálu.
- 3.5 Čas od času a bez předchozího upozornění můžeme Portál měnit, rozšiřovat a vylepšovat. Můžeme také kdykoli ukončit provoz části nebo celého Portálu nebo selektivně deaktivovat některé funkce Portálu. Vaše používání Portálu vás neopravňuje k dalšímu poskytování nebo dostupnosti Portálu. Jakákoli úprava nebo odstranění Portálu nebo jakýchkoli konkrétních funkcí bude provedeno na základě našeho výhradního a neomezeného uvážení a bez trvalých závazků nebo odpovědnosti vůči vám.

#### **4. Objednávky a podmínky poskytování Služeb**

- 4.1 V Portálu máte možnost zobrazit si aktuální volné kapacity Terapeutů a učinit poptávku na poskytování Služeb. Údaje v poptávce jste povinni vyplnit úplně a pravdivě.
- 4.2 Pro finalizaci poptávky jste povinni uhradit cenu poptávaných Služeb, a to některým ze způsobů aktuálně nabízených v Portálu.
- 4.3 Pokud Vaši poptávku akceptujeme, vzniká Objednávka, na jejímž základě bude docházet k poskytování Služeb. Pro každý případ poskytování Služeb je uzavírána nová Objednávka. Uzavření Objednávky Vám bezodkladně potvrdíme zasláním potvrzení rezervace na Vaši kontaktní e-mailovou adresu uvedenou při registraci. Pokud úhradu konkrétního Sezení neprovedete nejpozději 72 hodin před plánovaným termínem, dochází automaticky ke zrušení Objednávky a Sezení.
- 4.4 Podmínkou pro uzavření Objednávky je trvání Smlouvy. Objednávka se řídí těmito Podmínkami a Smlouvou.
- 4.5 Pokud konkrétní Sezení zrušíte alespoň 48 hodin před plánovaným termínem, vrátíme Vám 100 % z ceny Služeb. Pokud ale zrušení provedete méně než 48 hodin před plánovaným termínem nebo neúčastí na Sezení Vám cenu Služeb nevracíme. V takovém případě je nevrácená částka použita na úhradu již poskytnutých Služeb, konkrétně na alokaci prostor a kapacity Terapeuta pro Sezení a přípravu Terapeuta na Sezení.
- 4.6 V případě vrácení ceny Služeb bude tato vrácena na Váš bankovní účet, ze kterého odešla platba nebo který nám sdělíte, a to do 14 dní od přijetí kompletní žádosti, včetně informací o bankovním účtu ke vrácení prostředků.
- 4.7 Čas, obsah a místo, cena a trvání poskytování Sezení budou vždy dohodnuty před uzavřením Objednávky. Pokud není stanoveno odlišně, je délka jednoho Sezení 50 minut.
- 4.8 Vyhraujeme si právo zrušit konkrétní Sezení z provozních důvodů na naší straně, přičemž v takovém případě Vám vrátíme uhrazenou cenu Sezení v plné výši.
- 4.9 Každý balíček služeb a/nebo dárkový certifikát má dobu platnosti 12 kalendářních měsíců ode dne připsání celé ceny na účet poskytovatele. Po marném uplynutí této doby balíček bez dalšího zaniká a klientovi nevzniká nárok na vrácení ceny ani její poměrné části.
- 4.10 Uhrazené balíčky služeb a/nebo dárkové certifikáty jsou nevratné; jejich cena se nevrací, a to ani částečně za nevyčerpané služby. Balíček služeb a/nebo dárkový certifikát je možné čerpat po dobu 12 kalendářních měsíců ode dne jeho úhrady, není-li u konkrétního balíčku výslovně uvedeno jinak. Po uplynutí této doby nárok na čerpání nevyužitých služeb bez náhrady zaniká.
- 4.11 Úhrada psychiatrických služeb. Vzhledem k vysoké poptávce po našich psychiatrických službách je klient povinen uhradit cenu

sjednaných psychiatrických služeb nejpozději do 72 hodin od vytvoření objednávky / rezervace termínu. Nebude-li platba v této lhůtě připsána na účet poskytovatele, je poskytovatel oprávněn objednavku / rezervaci bez náhrady zrušit a nabídnout termín jinému klientovi.

#### **5 Specifikace Služeb a odpovědnost**

- 5.1 Služby nejsou zdravotními službami, ani psychoterapeutickými, psychologickými či psychiatrickými službami. Služby nejsou určeny k tomu, aby nahrazovaly odbornou lékařskou pomoc nebo diagnostikovaly, léčily či zvládaly jakoukoli duševní nemoc nebo zdravotní stav.
- 5.2 Služby současně nejsou určeny pro řešení krizových stavů či akutního ohrožení zdraví. V takovém případě ihned kontaktujte Linku první psychické pomoci na telefonním čísle 116 123 nebo tísňovou linku na telefonním čísle 112.
- 5.3 Využívání Služeb je dobrovolné a nepřebíráme odpovědnost za Váš zdravotní stav, ani za Vaše jednání před či po poskytování Služeb.
- 5.4 Pokud v průběhu poskytování Služeb zjistíme, že na základě našeho či Terapeuta vědomí a poskytnutých informací měli vyhledat odbornou pomoc (např. případy sebepoškození, domácího násilí nebo jiného protiprávního jednání apod.), jste povinni toto doporučení důrazně zvážit.
- 5.5 V případě, že během poskytování Služeb vyjdou najevo okolnosti nasvědčující možnému spáchání trestného činu nebo k plánování jeho spáchání, můžeme po vyhodnocení situace oznámit podezření na trestnou činnost orgánům činným v trestním řízení, a to s ohledem na naši povinnost oznámit a přerušit spáchání vybraných trestných činů.

#### **6 Vaše povinnosti**

- 6.1 Zavazujete se poskytovat nám potřebnou součinnost při poskytování Služeb. Nejsme v prodlení s plněním své smluvní povinnosti v případě, kdy nám takovou součinnost neposkytnete.
- 6.2 Nejste oprávněni bez našeho souhlasu žádným způsobem postoupit nebo jinak převést Vaše práva ze Smlouvy ani Smlouvu jakékoli třetí osobě, a to včetně možnosti přechodu Smlouvy na Vaše právní nástupce.
- 6.3 Do prostor Poskytovatele je zakázáno vnášet jakékoli nebezpečné předměty, zejména jakékoli zbraně (střelné, bodné, sečné apod.) a ostré předměty (nůžky, nože).

#### **7 Ochrana údajů**

- 7.1 Zpracování jakýchkoli Vámi poskytnutých údajů se řídí [Zásadami ochrany osobních údajů](#).

- 6.4 Budeme udržovat mlčenlivost o všech skutečnostech sdělených Vámi v průběhu poskytování Služeb. K ochraně sdělených údajů je zavázán také Terapeut, a to na základě smlouvy mezi námi a Terapeutem.
- 6.5 Bez ohledu na výše uvedené je Terapeut oprávněn sdílet informace o poskytování Služeb s námi a dalšími Terapeuty, a to za účelem kontroly kvality, rozvoje poskytovaných Služeb, zajištění kontinuity jejich poskytování a možnému rozšíření naší pomoci pro Vás v rámci našich dalších projektů.

## 8 Platební a cenové podmínky

- 8.1 Cena za poskytování Služeb je stanovena na základě naší dohody před uzavřením Objednávky; pokud není stanoveno odlišně, použijí se ceny Služeb podle Ceníku. Ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zůstávají v platnosti po dobu, po kterou jsou zobrazovány v Portálu.
- 8.2 Cenu Služeb lze uhradit platebními kartami pro provádění bezhotovostních plateb v rámci Portálu, případně jinými způsoby aktuálně uvedenými v Portálu. V případě platby prostřednictvím platební brány budete postupovat podle pokynů příslušného poskytovatele elektronických plateb. V případě bezhotovostní platby je Váš závazek uhradit cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na náš bankovní účet. Nebudeme od Vás požadovat předem žádnou zálohu či jinou obdobnou platbu. Úhrada ceny před poskytnutím Služeb není zálohou.
- 8.3 V případě Vašeho prodlení s úhradou jakékoliv dlužné částky za poskytnuté Služby máme nárok na zákonný úrok z prodlení.

## 9 Vybrané informace před uzavřením Smlouvy

- 9.1 Výslovně požadujete a souhlasíte s tím, že Smlouva a Objednávka nabydou účinnosti a my Vám začneme poskytovat Služby před uplynutím obecné lhůty pro odstoupení od smlouvy. S ohledem na výše uvedené můžete, pokud jste v postavení spotřebitele, od Smlouvy či Objednávky odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření pouze v rozsahu Služeb, které nebyly poskytnuty před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, nebo v případě jejich částečného poskytnutí nemáte právo na vrácení poměrné části sjednané ceny za již poskytnuté plnění, to vše v souladu s odst. 4.5 těchto Podmínek.
- 9.2 Pokud Vám při odstoupení vznikne nárok na vrácení ceny Služeb či její části, vrátíme Vám příslušnou částku do 14 dní od doručení Vašeho odstoupení.

- 9.3 Pro odstoupení můžete využít poskytnutý formulář pro odstoupení, který je přílohou č. 1 těchto Podmínek.
- 9.4 V souvislosti s poskytnutím Služeb nepožadujeme úhradu zálohy ani jinou obdobnou platbu, pokud není dohodnuto odlišně.
- 9.5 Pokud Smlouva či Objednávka nestanoví odlišně, nejsou hrazeny žádné náklady na dodání.
- 9.6 Smlouva a Objednávka se uzavírají v českém jazyce a jsou námi vedeny ve formě elektronického záznamu pro naše interní účely. Přístup k nim tedy není možný.
- 9.7 Veškeré údaje před uzavřením smlouvy, vystavení potvrzení o uzavření smlouvy a vydání potvrzení o souhlasu se zahájením plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy mohou být poskytovány a realizovány v elektronické podobě.
- 9.8 Při poskytování Služeb jednáme v souladu s platnými právními předpisy a [Zásadami ochrany osobních údajů](#). Ve vztahu k Vám však nejsme vázáni žádným kodexem chování.
- 9.9 Budeme se snažit vyřešit veškeré spory vzniklé na základě těchto Podmínek nebo v souvislosti s nimi smírnou cestou. V případě nesouhlasu se způsobem vyřízení reklamace máte právo obrátit se na příslušný smírčí orgán v místě Vašeho bydliště nebo obvyklého bydliště nebo žádosti. Smírčím orgánem v České republice je odbor mimosoudního řešení spotřebitelských sporů při České obchodní inspekci, adresa: Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), webová stránka: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Můžete rovněž využít platformu EU pro řešení sporů online – platformu pro řešení sporů vyplývajících ze smluv uzavřených on-line, adresa webových stránek: [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/). Zároveň jste oprávněni obrátit se se svou stížností na výše uvedenou Českou obchodní inspekci, a to jako na orgán vykonávající dohled nad naší činností.

## 10 Speciální ustanovení pro uzavírání smlouvy prostředky komunikace na dálku

- 10.1 Za použití komunikačních prostředků na dálku, zejména prostřednictvím webových stránek a telefonu, jejichž prostřednictvím s námi komunikujete a uzavíráte Smlouvu a Objednávku, Vám nevznikají žádné náklady. Zároveň Vám nebudeme účtovat žádné poplatky za telefonickou komunikaci s námi nebo komunikaci přes internet. Stále však budete platit standardní sazby za použití komunikačních prostředků svému poskytovateli těchto telekomunikačních služeb.
- 10.2 V případě uzavírání Smlouvy či Objednávky prostřednictvím webových stránek můžete zadané údaje zkontrolovat, měnit a opravovat. K odeslání poptávky dojde až v případě kliknutí na tlačítko „Objednat se závazkem k platbě“.

10.3 V případě uzavírání Smlouvy či Objednávky prostřednictvím webových stránek Vám budou potvrzení o uzavření smlouvy, včetně těchto Podmínek, a informace o Vašem souhlasu se zahájením plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy zaslány elektronickými prostředky po uzavření smlouvy.

je účinná ode dne účinnosti jejich nové verze. Na Objednávku se vždy použijí Podmínky a Ceník účinné ke dni uzavření Objednávky.

12.6 Tyto Podmínky jsou účinné od 25.května 2025.

## **11 Práva z vad**

11.1 Veškeré stížnosti týkající se neposkytování nebo nesprávného poskytování Služeb z naší strany by měly být zasílány na adresu našeho sídla nebo na kontaktní údaje uvedené v odst. 1.2 těchto Podmínek.

11.2 Doporučuje se přiložit ke stížnosti dokumenty, které ji odůvodňují a mohou být užitečné při jejím přezkoumání. Poskytneme Vám písemné potvrzení o přijetí reklamace, včetně data uplatnění reklamace, čísla reklamace, rozsahu reklamace a Vámi požadovaného způsobu vyřízení reklamace (přiměřená sleva z ceny Služeb či opakované poskytnutí Služeb).

11.3 Veškeré stížnosti týkající se poskytování Služeb posoudíme do 14 dnů od jejich obdržení. O rozhodnutí o reklamaci budete informováni písemně s podrobným odůvodněním na adresu uvedenou v reklamaci. Součástí tohoto rozhodnutí bude potvrzení o datu vyřízení reklamace, datu a způsobu vyřízení reklamace, a je-li reklamace uznána, potvrzení o případném odstranění vad a době trvání odstranění vad. Nebude-li reklamace vyřešena do 30 dnů od obdržení reklamace, můžete od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

## **12 Závěrečná ustanovení**

12.1 Jakékoli odkazy na Smlouvu či Objednávku zahrnují také její přílohy, včetně těchto Podmínek, pokud z kontextu nevyplývá, že tyto míří pouze na tělo Smlouvy.

12.2 Změny Smlouvy či Objednávky jsou možné pouze písemnými oboustranně podepsanými dodatky nebo výměnou projevů vůle přes e-mail, pokud není stanoveno jinak.

12.3 Veškeré záležitosti neupravené těmito Podmínkami se řídí Občanským zákoníkem, a jste-li spotřebitelem, také ustanoveními českého zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

12.4 Pokud nějaké ustanovení Smlouvy bude prohlášeno soudem či jiným orgánem za neplatné nebo nevymahatelné, zůstane zbytek Smlouvy v plné platnosti a účinnosti a nebude v žádném ohledu ovlivněn, narušen nebo shledán neplatným. Smluvní strany se zavazují, že neplatné či nevymahatelné ustanovení nahradí jiným smluvním ujednáním, které bude platné a vymahatelné a které bude odpovídat jejich projevu vůle učiněného Smlouvou.

12.5 Jsme oprávněni jednostranně měnit a doplňovat Podmínky a Ceník. Změna Podmínek či Ceníku

## **Příloha č. 1: Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy**

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

- Adresát: WOMEN FOR WOMEN, o.p.s., IČO: 24231509, se sídlem: Vlastislavova 152/4, Nusle, 140 00 Praha 4.
- Oznamuji/oznamujeme (\*), že tímto odstupuji/odstupujeme (\*) od smlouvy o poskytnutí těchto služeb (\*)
- Datum objednání (\*)/datum poskytnutí (\*)
- Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů
- Adresa spotřebitele/spotřebitelů
- Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)
- Datum

(\*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.