

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro vzdělávací kurzy, výcviky a mentoring

NAVIGARE GUIDANCE s.r.o.

IČO: 23920815 | Havelkova 88/2, 779 00 Olomouc

dita@navigareguidance.com

www.navigareguidance.com

Verze 1.0 | Účinnost od 1.7.2026

ČÁST PRVNÍ – OBECNÁ USTANOVENÍ

I. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi společnostmi NAVIGARE GUIDANCE s.r.o., se sídlem Havelkova 88/2, 779 00 Olomouc, IČO: 23920815, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka [101378] (dále jen „Poskytovatel“), a fyzickými nebo právnickými osobami, které uzavírají s Poskytovatelem smlouvu o poskytnutí vzdělávacích služeb (dále jen „Účastník“ nebo „Objednatel“).

1.2 Kontaktní údaje Poskytovatele:

- E-mail: dita@navigareguidance.com
- Telefon: 775 147 497
- Web: www.navigareguidance.com
- Datová schránka: [7icvwkc]

1.3 Poskytovatel není plátcem DPH. Ceny jsou konečné, není-li výslovně uvedeno jinak.

1.4 Tyto VOP se vztahují na veškeré smlouvy o účasti na workshopech, krátkodobých kurzech, dlouhodobých výcvicích nebo individuálním mentoringu (dále společně jen „Služby“).

1.5 Uzavřením smlouvy Účastník potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil s těmito VOP, rozumí jejich obsahu a souhlasí s nimi.

1.6 Znění těchto VOP může Poskytovatel měnit způsobem stanoveným v čl. XIV těchto VOP. Práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění VOP se řídí tímto předchozím zněním.

II. Vymezení pojmů

Pro účely těchto VOP mají níže uvedené pojmy následující význam:

2.1 Smluvní strany

Poskytovatel – společnost NAVIGARE GUIDANCE s.r.o., IČO 23920815, která zajišťuje a organizuje Služby.

Účastník – fyzická nebo právnická osoba, která se skutečně zúčastňuje Služby. Účastník a Objednatel mohou být totožní, nebo se mohou lišit (zejména v případě firemních objednávek).

Objednatel – fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu a hradí cenu Služby.

Spotřebitel – fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Podnikatel – fyzická nebo právnická osoba, která jedná v rámci své podnikatelské nebo profesní činnosti, nebo která při uzavírání smlouvy uvede své IČO. Na Podnikatele se nevztahují ustanovení těchto VOP o ochraně spotřebitele.

2.2 Druhy Služeb

Workshop – jednorázová vzdělávací akce v délce zpravidla 1 až 2 dnů, konaná prezenčně nebo online formou živého přenosu.

Krátkodobý kurz – vzdělávací program v rozsahu do 5 dnů (nebo ekvivalentního počtu hodin), konaný prezenčně, online nebo v kombinované formě.

Dlouhodobý výcvik – strukturovaný vzdělávací program v délce zpravidla 3 měsíců a více, může být členěný do modulů, konaný prezenčně, online nebo v kombinované formě.

Individuální koučink/mentoring – balíček individuálních konzultačních sezení mezi Účastníkem a mentorem Poskytovatele, konaných online nebo prezenčně dle vzájemné dohody.

2.3 Obsah a materiály

Digitální obsah – veškeré materiály poskytované v elektronické podobě, zejména studijní podklady ve formátu PDF a záznamy online přenosů.

Materiály – studijní podklady, pracovní listy, prezentace a další dokumenty zpracované Poskytovatelem nebo lektory. Jsou zpřístupňovány zpravidla po skončení příslušné lekce výhradně platícím Účastníkům.

Záznam – audiovizuální záznam online přenosu lekce pořízený Poskytovatelem. Záznamy jsou pořizovány výhradně z online forem Služeb; prezenční akce a prezenční části Dlouhodobých výcviků se nenahrávají. Podrobnosti upravuje čl. VII těchto VOP.

Certifikát / Osvědčení o absolvování – doklad vydávaný Poskytovatelem Účastníkovi, který splnil podmínky absolvování Služby. Není veřejnou listinou ani dokladem s oficiální státní akreditací.

2.4 Ostatní pojmy

Přihláška – závazná objednávka Účastníka / Objednatele podaná prostřednictvím online formuláře nebo jiným Poskytovatelem akceptovaným způsobem.

Kodex účastníka – dokument upravující pravidla chování Účastníka během Služby, který tvoří přílohu Přihlášky. Jeho podpis je podmínkou účasti tam, kde to Poskytovatel stanoví.

Splátkový kalendář – individuální platební plán zasílaný spolu s Přihláškou, dostupný zejména pro Dlouhodobé výcviky.

Vyšší moc – okolnost nezávislá na vůli Poskytovatele, kterou nebylo možné předvídat ani jí zabránit: živelné události, epidemie, vládní opatření omezující shromažďování, závažná nemoc lektora a jiné srovnatelné okolnosti.

III. Objednávka a vznik smlouvy

3.1 Způsob přihlášení a potvrzení

3.1.1 Přihlášení se provádí podáním závazné Přihlášky prostřednictvím online formuláře nebo jiným Poskytovatelem akceptovaným způsobem (e-mail, telefonická objednávka potvrzená písemně e-mailem).

3.1.2 Přihláška se stává závaznou okamžikem jejího doručení Poskytovateli. Poskytovatel potvrdí přijetí Přihlášky a vznik smlouvy zasláním potvrzovacího e-mailu do 5 pracovních dnů. Smlouva vzniká okamžikem doručení tohoto potvrzení. Nepotvrdí-li Poskytovatel Přihlášku v uvedené lhůtě, závaznost Přihlášky marným uplynutím lhůty zaniká a smlouva nevzniká.

3.1.3 Součástí potvrzovacího e-mailu je faktura nebo výzva k platbě (a případný Splátkový kalendář), poučení Spotřebitele o právu na odstoupení od smlouvy, resp. o výjimkách z tohoto práva dle čl. VI, a dále Kodex účastníka, je-li jeho podpis podmínkou účasti.

3.2 Kapacita a právo odmítnout přihlášku

3.2.1 Počet míst je na kurzech omezen. Přihlášky jsou přijímány v pořadí doručení. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout přihlášku nebo zařadit zájemce na čekací listinu při naplnění kapacity.

3.2.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout přihlášku rovněž v případě, že Účastník v minulosti porušil VOP nebo Kodex účastníka, nebo pokud existují důvodné pochybnosti o schopnosti Účastníka Službu řádně absolvovat.

3.2.3 O zařazení na čekací listinu nebo odmítnutí přihlášky bude Účastník / Objednatel informován bez zbytečného odkladu.

3.3 Doporučené předpoklady účasti

3.3.1 Jednotlivé Služby mohou být určeny pro konkrétní cílovou skupinu nebo mohou předpokládat určitou úroveň předchozích znalostí či praxe. Tyto předpoklady jsou uvedeny v popisu příslušné Služby.

3.3.2 Doporučené předpoklady nejsou zpravidla podmínkou pro přijetí přihlášky, jejich nesplnění však může negativně ovlivnit přínos Služby pro Účastníka.

3.3.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo stanovit u vybraných Služeb závazné vstupní podmínky. Tyto budou výslovně označeny jako „podmínky přijetí“ v popisu Služby.

3.4 Záměna účastníka

3.4.1 Objednatel je oprávněn nahlásit záměnu Účastníka písemně (e-mailem) nejpozději 14 dní před zahájením Služby.

3.4.2 Záměna se nepovažuje za storno a nevzniká z ní storno poplatek. Poskytovatel si vyhrazuje právo záměnu odmítnout, pokud nový Účastník nesplňuje předpoklady nebo oznámení přišlo po stanovené lhůtě.

3.4.3 Certifikát bude vydán na jméno Účastníka, který Službu skutečně absolvoval. V případě firemních objednávek je záměna standardním postupem.

3.5 Kodex účastníka

3.5.1 Účast na Dlouhodobých výcvicích a dalších Službách, u nichž to Poskytovatel stanoví, je podmíněna podpisem Kodexu účastníka. Kodex upravuje pravidla chování ve skupině, závazek mlčenlivosti a zákaz pořizování vlastních záznamů.

3.5.2 Porušení Kodexu zakládá právo Poskytovatele vyloučit Účastníka ze Služby bez nároku na vrácení ceny. Podrobnosti jsou upraveny v čl. XIII těchto VOP.

IV. Cena a platební podmínky

4.1 Cena a DPH

4.1.1 Ceny Služeb jsou uvedeny na webových stránkách a v potvrzení Přihlášky. Poskytovatel není plátcem DPH; ceny jsou konečné.

4.1.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo ceny měnit. Změna se nedotýká smluv uzavřených před zveřejněním nové ceny.

4.2 Standardní platba

4.2.1 Faktura je Objednateli vystavena po potvrzení Přihlášky. Splatnost je 21 dní od vystavení, nejpozději však 30 dní před zahájením Služby. Při přihlášení podaném méně než 30 dní před zahájením Služby je cena splatná do 5 dnů od vystavení faktury, nejpozději však před zahájením Služby, není-li dohodnuto jinak.

4.2.2 Platba se považuje za provedenou dnem připsání celé fakturované částky na bankovní účet Poskytovatele č. [6759030309/0800].

4.3 Splátkový kalendář

4.3.1 Pro Dlouhodobé výcviky může Objednatel požádat o úhradu ve splátkách. Splátkový kalendář je individuálně zasílán s Příhláškou nebo potvrzením.

4.3.2 Standardní splátkový kalendář pro třímodulový výcvik (není-li dohodnuto jinak):

- 50 % z celkové ceny – splatné nejpozději 4 týdny před zahájením části A,
- 40 % z celkové ceny – splatné nejpozději 4 týdny před zahájením části B,
- 10 % z celkové ceny – splatné nejpozději 4 týdny před zahájením části C.

4.3.3 Uzavřením smlouvy se splátkový kalendář stává závazným. Nezaplacení splátky ve stanoveném termínu se považuje za prodlení s platbou dle odst. 4.4.

4.4 Prodlení s platbou a jeho důsledky

4.4.1 Nezaplatí-li Objednatel cenu nebo splátku včas, dostává se do prodlení. Poskytovateli náleží zákonný úrok z prodlení.

4.4.2 Postup Poskytovatele při prodlení:

- Poskytovatel zašle Objednateli písemnou upomínku.
- Nezaplatí-li Objednatel do 5 dní od doručení upomínky, ztrácí Účastník rezervované místo; Poskytovatel je oprávněn místo obsadit náhradníkem.
- Ztráta místa nezbavuje Objednatele povinnosti uhradit storno poplatek dle čl. V, ledaže Poskytovatel písemně uvede jinak.

4.4.3 Stejný postup platí přiměřeně pro splátky; nezaplacení splátky před příslušnou částí výcviku může mít za následek odepření přístupu k dané části.

4.5 Fakturace

4.5.1 Daňový doklad je zasílán elektronicky na e-mail Objednatele bez zbytečného odkladu po potvrzení objednávky. Objednatel je povinen uvést úplné a pravdivé fakturační údaje.

V. Storno podmínky

5.0.1 Storno podmínky se vztahují na situace, kdy Účastník nebo Objednatel zruší svou účast na Službě po uzavření smlouvy. Zákonné právo Spotřebitele na odstoupení od smlouvy dle čl. VI těchto VOP tím není dotčeno.

5.0.2 Veškerá storna musí být oznámena písemně – e-mailem na [EMAIL]. Rozhodný je okamžik doručení oznámení Poskytovateli.

5.0.3 Storno poplatek je Poskytovatel oprávněn jednostranně započíst vůči uhrazené ceně. Zbývající část bude vrácena do 14 dnů od doručení oznámení o stornu, a to stejným způsobem, jakým byla platba přijata, nedohodnou-li se strany jinak.

5.1 Workshop a krátkodobý kurz

5.1.1 Pro workshopy a krátkodobé kurzy (prezenční i online) platí:

Lhůta pro oznámení storna	Storno poplatek	Vrácení ceny
Více než 30 dní před konáním	0 Kč	Plná refundace
15–29 dní před konáním (včetně)	25 % z ceny	75 % ceny
Méně než 15 dní před konáním	50 % z ceny	50 % ceny
No-show (neúčast bez omluvy)	100 % z ceny	Bez nároku na vrácení

5.1.2 Lhůta se počítá ode dne doručení písemného oznámení do dne zahájení Služby (den zahájení se nezapočítává).

5.1.3 Místo lze převést na jinou osobu dle čl. 3.4 (záměna nepodléhá storno poplatku) nebo přesunout na jiný termín (nejvýše jednou, po dohodě s Poskytovatelem).

5.2 Dlouhodobý výcvik

5.2.1 Pro Dlouhodobé výcviky platí storno podmínky vztažené k datu zahájení části A:

Lhůta před zahájením části A	Storno poplatek	Vrácení zaplacené ceny
Více než 28 dní	1 000 Kč (administrativní poplatek)	Zbytek uhrazené ceny
21–28 dní (včetně)	15 % z celkové ceny výcviku	Zbytek uhrazené ceny
11–20 dní (včetně)	25 % z celkové ceny výcviku	Zbytek uhrazené ceny
10 dní a méně	50 % z celkové ceny výcviku	Zbytek uhrazené ceny
Po zahájení části A (v průběhu)	Viz odst. 5.2.3	Viz odst. 5.2.3

5.2.2 Storno poplatek se vždy počítá z celkové ceny výcviku, nikoli pouze z uhrazené splátky.

5.2.3 Odstoupení v průběhu výcviku (po zahájení části A):

- Za absolvované moduly nemá Účastník nárok na vrácení ceny.

- Za neabsolvované moduly, jejichž cena ještě nebyla uhrazena, hradí Účastník 50 % jejich ceny jako storno poplatek.
- Za neabsolvované moduly, jejichž cena byla uhrazena, vrátí Poskytovatel 50 % příslušné části ceny do 14 dnů od doručení oznámení.
- Poskytovatel může Účastníkovi nabídnout zvýhodněné podmínky pro opakování výcviku nebo pro přihlášení do navazujícího programu; konkrétní podmínky sdělí Poskytovatel na vyžádání nebo v nabídce příslušné Služby.

5.3 Individuální provázení (mentoring, koučink)

5.3.1 Pro individuální provázení platí:

Situace	Důsledek	Vrácení ceny
Zrušení celého balíčku nejméně 14 dnů před 1. sezením	Bez poplatku	Plná refundace
Zrušení zbytku po alespoň 1 sezení	Cena za odučená sezení	Poměrná část za neodučená sezení
Zrušení sezení méně než 48 h předem nebo no-show	Sezení propadá	Bez nároku na vrácení
Vypršení platnosti balíčku (6 měsíců)	Nevyčerpané hodiny propadají	Bez nároku na vrácení

5.3.2 Balíček provázení je platný 6 měsíců od data zakoupení. Po uplynutí platnosti nevyčerpaná sezení propadají bez nároku na vrácení nebo přenos. Na základě písemné žádosti podané před uplynutím platnosti může Poskytovatel platnost balíčku jednorázově prodloužit, zejména jsou-li na straně Účastníka vážné důvody (nemoc apod.).

5.3.3 Zrušení nebo přesun sezení musí být oznámeno mentorovi/koučovi písemně nejpozději 48 hodin předem. Zrušení v kratší lhůtě nebo no-show má za následek propadnutí sezení bez náhrady.

5.3.4 Zruší-li sezení Poskytovatel nebo mentor/kouč bez náhradního termínu, sezení se vrátí do balíčku Účastníka.

5.4 Záměna účastníka

5.4.1 Záměna účastníka se nepovažuje za storno a nevzniká z ní storno poplatek. Podmínky záměny jsou upraveny v čl. 3.4 těchto VOP.

5.5 Zrušení nebo přesun termínu ze strany Poskytovatele

5.5.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit termín Služby nebo ji zrušit při nedostatečném počtu přihlášených, závažné nemoci lektora nebo jiné provozní překážce.

5.5.2 O zrušení nebo změně termínu Poskytovatel informuje nejpozději 7 dní před plánovaným datem konání; v případě nepředvídatelných okolností co nejdříve.

5.5.3 Při změně termínu má Objednatel právo: (a) přijmout nový termín; (b) převést platbu na jinou Službu; nebo (c) odstoupit a požádat o plnou refundaci.

5.5.4 Varianta A – přesun termínu: Poskytovatel primárně nabídne náhradní termín. Objednatel sdělí svou volbu písemně do 7 dní. Neučiní-li tak, má se za to, že nový termín přijal.

5.5.5 Varianta B – refundace: Rozhodne-li se Objednatel odstoupit, vrátí Poskytovatel plnou uhrazenou cenu do 14 dnů. Objednatel nemá nárok na náhradu vedlejších nákladů (cestovné, ubytování apod.), a to v rozsahu, v jakém takové omezení připouštějí právní předpisy; práva Spotřebitele na náhradu újmy, která nelze smluvně vyloučit ani omezit, tím nejsou dotčena.

5.6 Vyšší moc

5.6.1 Nastane-li Vyšší moc znemožňující konání Služby, postupuje Poskytovatel v tomto pořadí:

- **1. krok – Přesun termínu:** Poskytovatel nabídne náhradní termín do 90 dnů.
- **2. krok – Online náhrada:** Není-li přesun možný, nabídne online formu. Účastník může online formu odmítnout, pokud Služba byla sjednána výhradně jako prezenční.
- **3. krok – Refundace:** Není-li možné ani jedno z výše uvedeného, vrátí Poskytovatel plnou cenu (nezačatá Služba) nebo poměrnou část ceny (probíhající Služba).

5.6.2 Poskytovatel neodpovídá za vedlejší náklady Účastníka způsobené Vyšší mocí (cestovné, ubytování, ušlý zisk), a to v rozsahu, v jakém takové omezení připouštějí právní předpisy.

VI. Právo na odstoupení od smlouvy

6.0.1 Tato část se vztahuje výhradně na Spotřebitele. Podnikatelé a firmy zákonné právo na odstoupení nemají; jejich podmínky jsou upraveny v čl. V a XI těchto VOP.

6.1 Zákonné právo na odstoupení

6.1.1 Spotřebitel, který uzavřel smlouvu distančním způsobem, má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dní ode dne uzavření smlouvy.

6.1.2 Odstoupení musí být Poskytovateli odesláno ve lhůtě 14 dní písemně na [EMAIL]. Spotřebitel může využít vzorový formulář uvedený v odst. 6.4 těchto VOP, není to však jeho povinností.

6.1.3 Při platném odstoupení vrátí Poskytovatel veškeré přijaté platby do 14 dnů od doručení oznámení o odstoupení, a to stejným způsobem, jakým je přijal, nedohodnou-li se strany jinak.

6.1.4 Požádal-li Spotřebitel výslovně o to, aby poskytování Služby začalo již během 14denní lhůty pro odstoupení, a od smlouvy následně odstoupí, uhradí Poskytovateli poměrnou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení (§ 1834 občanského zákoníku).

6.2 Prezenční akce s pevným termínem – výjimka

6.2.1 Dle § 1837 písm. j) občanského zákoníku se právo na odstoupení nevztahuje na smlouvy o využití volného času, pokud má být plnění poskytnuto v určeném termínu. Poskytovatel má za to, že prezenční workshopy, kurzy a prezenční části výcviků s pevně stanoveným datem jsou takovými smlouvami.

6.2.2 Na prezenční Služby s pevně stanoveným datem se proto zákonné právo na odstoupení bez udání důvodu nevztahuje. Spotřebitel může svou účast zrušit pouze za podmínek čl. V. O této skutečnosti je Spotřebitel informován před uzavřením smlouvy a v potvrzovacím e-mailu.

6.2.3 Pokud by se výjimka dle odst. 6.2.1 na konkrétní Službu nevztahovala, platí pro Spotřebitele právo na odstoupení dle odst. 6.1, včetně povinnosti uhradit poměrnou část ceny dle odst. 6.1.4, požádal-li o zahájení plnění před uplynutím lhůty.

6.3 Online přenosy a digitální obsah

6.3.1 U online Služeb a Digitálního obsahu je Spotřebitel před uzavřením smlouvy upozorněn, že: (a) plnění bude zahájeno před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení; (b) udělením výslovného souhlasu se zahájením plnění před uplynutím lhůty ztrácí právo na odstoupení od smlouvy o dodání Digitálního obsahu okamžikem zahájení plnění.

6.3.2 Souhlas Spotřebitel uděluje zaškrtnutím příslušného políčka v objednávkovém formuláři. Bez tohoto souhlasu Poskytovatel Digitální obsah nezpřístupní před uplynutím 14denní lhůty. Potvrzení o uděleném souhlasu poskytne Poskytovatel Spotřebiteli v textové podobě (v potvrzovacím e-mailu).

6.3.3 Byl-li Digitální obsah zpřístupněn a Spotřebitel předem udělil souhlas dle odst. 6.3.2, zaniká právo na odstoupení okamžikem zpřístupnění.

6.4 Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

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

Adresát: NAVIGARE GUIDANCE s.r.o., Havelkova 88/2, 779 00 Olomouc, e-mail: [EMAIL]

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

Datum objednání / datum uzavření smlouvy:

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

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

.....

Datum:

VII. Nahrávání akcí a distribuce záznamů

7.1 Rozsah nahrávání

7.1.1 Záznamy jsou pořizovány výhradně z online Služeb: online workshopů, online krátkodobých kurzů a online přenosů (včetně online modulů kombinovaných Služeb a výcviků, je-li tak uvedeno v popisu Služby).

7.1.2 Prezenční akce a prezenční části Dlouhodobých výcviků se nenahrávají. Pořizování vlastních záznamů Účastníky je zakázáno.

7.2 Informování Účastníků a právní základ

7.2.1 O tom, že je online lekce nahrávána, je Účastník informován předem v popisu Služby a na začátku lekce. Záznam je pořizován za účelem zpřístupnění platícím Účastníkům dané Služby; právním základem zpracování je plnění smlouvy a oprávněný zájem Poskytovatele na zajištění dostupnosti obsahu Služby.

7.2.2 Záznam může zachycovat obraz, hlas a jméno Účastníka v případě jeho aktivní účasti. Účastník, který si nepřeje být na Záznamu zachycen, může po dobu lekce vypnout kameru a mikrofon a komunikovat písemně (chatem); tím není dotčena jeho účast na Službě.

7.2.3 K jinému užití Záznamu zachycujícího Účastníka (zejména k marketingovým účelům) je vyžadován samostatný výslovný souhlas Účastníka, který lze kdykoli odvolat.

7.2.4 Účastník může uplatnit svá práva dle GDPR (zejména právo vznést námitku a právo na výmaz) postupem dle čl. XII; Poskytovatel žádost posoudí a v odůvodněných případech zajistí anonymizaci nebo odstranění příslušné části Záznamu.

7.3 Distribuce záznamů a přístup

7.3.1 Záznamy jsou zpřístupňovány výhradně platícím Účastníkům na jejich registrační e-mail, zpravidla do 5 pracovních dnů od konání lekce.

7.3.2 Záznamy jsou určeny výhradně pro osobní studijní potřebu. Sdílení, přeposílání nebo zveřejňování je zakázáno a zakládá odpovědnost dle čl. X.

7.3.3 Přístup je poskytován po dobu 12 měsíců od konání lekce, není-li stanoveno jinak.

7.4 Odejmutí přístupu k záznamům

7.4.1 Přístup bude odejmut bez nároku na náhradu při: odstoupení od smlouvy; vyloučení ze Služby; zjištění neoprávněného sdílení; uplynutí doby přístupu.

VIII. Certifikáty a osvědčení o absolvování

8.1 Podmínky pro vydání certifikátu

8.1.1 Po úspěšném dokončení Služby vydá Poskytovatel Certifikát o absolvování v elektronické podobě.

8.1.2 Podmínkou vydání Certifikátu je kumulativní splnění:

- účast na nejméně 85 % výukového času (prezenční i online formy),
- odevzdání 100 % zadaných úkolů, cvičení nebo jiných výstupů v termínech stanovených lektorem.

8.1.3 U online Služeb se za účast považuje aktivní připojení po dobu nejméně 85 % délky každé lekce.

8.1.4 Splnění podmínek posuzuje Poskytovatel nebo pověřený lektor; jejich rozhodnutí je konečné.

8.2 Nedokončení Služby a podmínky opakování

8.2.1 Účastník, který nesplní podmínky dle odst. 8.1.2, nemá nárok na Certifikát.

8.2.2 Takový Účastník se může přihlásit do nejbližšího opakování téže Služby. Poskytovatel mu může nabídnout zvýhodněné podmínky opakování (zejména slevu z ceny nebo uznání již absolvovaných částí); konkrétní podmínky sdělí Poskytovatel na vyžádání.

8.2.3 Nárok na zvýhodněné opakování nevzniká Účastníkovi vyloučenému pro porušení Kodexu nebo VOP.

8.3 Povaha certifikátu

8.3.1 Certifikát je dokladem o absolvování Služby Poskytovatele. Není veřejnou listinou ani státem uznávaným diplomem, pokud není v popisu Služby výslovně uvedeno jinak.

IX. Reklamační řád

9.1 Obecná ustanovení

9.1.1 Poskytovatel odpovídá za řádné poskytnutí Služby v souladu s jejím popisem. Účastník je oprávněn reklamaci uplatnit, pokud Služba vykazuje vady nebo nebyla poskytnuta dle smlouvy.

9.1.2 Reklamaci uplatňuje Účastník / Objednatel písemně e-mailem na [EMAIL]. Reklamace musí obsahovat: identifikaci Účastníka, název a datum Služby, popis vady, požadovaný

způsob vyřízení a v případě technického výpadku dostupné důkazy (např. snímek obrazovky).

9.1.3 Přehled lhůt pro uplatnění reklamace:

Typ služby	Typ vady	Lhůta pro uplatnění	Forma
Prezenční workshop	Obsah / organizace	Na místě nebo do 5 dnů písemně	E-mail / písemně
Online workshop / přenos	Technický výpadek	Do 24 h od konání	E-mail s důkazem
Online workshop / přenos	Obsah / kvalita	Do 7 dnů od konání	E-mail / písemně
Dlouhodobý výcvik	Konkrétní modul	Do 7 dnů od modulu	E-mail / písemně
Dlouhodobý výcvik	Celkové plnění	Do 30 dnů od ukončení	Písemně
Individuální mentoring	Zrušení poskytovatelem	Bez zbytečného odkladu	E-mail
Individuální mentoring	Kvalita plnění	Do 14 dnů od sezení	E-mail / písemně

9.1.4 Poskytovatel potvrdí přijetí reklamace bez zbytečného odkladu a vyřídí ji nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění. U Spotřebitelů je tato lhůta závazná dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

9.1.5 Výsledkem reklamace může být: náhradní plnění; přiměřená sleva; vrácení části ceny; nebo zamítnutí s odůvodněním.

9.2 Prezenční workshop

9.2.1 Vady uplatňuje Účastník přednostně přímo na místě u lektora nebo organizátora.

9.2.2 Není-li náprava na místě možná, lze reklamovat písemně do 5 dnů. Pozdější reklamace může být odmítnuta.

9.2.3 Za vadu se nepovažuje nespokojenost se stylem výuky, pokud obsah odpovídal popisu, ani výsledky Účastníka po absolvování.

9.3 Online workshop a online přenos

9.3.1 Technický výpadek na straně Poskytovatele (výpadek delší než 20 % délky lekce): reklamovat do 24 h; primárním řešením je přístup k záznamu nebo opakování; jinak přiměřená sleva. Výpadek na straně Účastníka není vadou plnění Poskytovatele.

9.3.2 Nespokojenost s obsahem: reklamovat do 7 dnů písemně s konkrétním popisem rozdílu mezi slíbeným a dodaným obsahem. Obecná nespokojenost nebo odlišná očekávání nejsou důvodem reklamace.

9.4 Dlouhodobý výcvik

9.4.1 Vady konkrétního modulu: reklamovat písemně do 7 dnů od konání modulu.

9.4.2 Vady celkového plnění: reklamovat písemně do 30 dnů od ukončení výcviku s konkrétními příklady.

9.4.3 Při oprávněné reklamaci Poskytovatel primárně nabídne náhradní plnění. Vrácení části ceny je možné, jen nelze-li náhradní plnění zajistit nebo bylo-li opakovaně nesplněno.

9.5 Individuální mentoring

9.5.1 Zrušení sezení Poskytovatelem bez náhradního termínu do 14 dnů: sezení se vrátí do balíčku a platnost balíčku se přiměřeně prodlouží.

9.5.2 Kvalita sezení: reklamovat písemně do 14 dnů s konkrétním popisem vady. Při oprávněné reklamaci Poskytovatel nabídne náhradní sezení, jiného mentora nebo přiměřenou slevu.

X. Duševní vlastnictví a ochrana obsahu

10.1 Vlastnictví materiálů a obsahu

10.1.1 Veškeré materiály, prezentace, záznamy, metodiky a jiný obsah vytvořený Poskytovatelem nebo lektory (dále jen „Obsah“) jsou chráněny autorským zákonem (zákon č. 121/2000 Sb.) a jsou výlučným duševním vlastnictvím Poskytovatele nebo příslušných lektorů.

10.2 Licence Účastníka

10.2.1 Zakoupením Služby získává Účastník omezenou, nevýhradní, nepřenosnou, odvolatelnou licenci k užití Obsahu výhradně pro osobní studijní potřebu.

10.2.2 Licence opravňuje Účastníka k prohlížení a studování materiálů a k pořizování osobních poznámek.

10.2.3 Licence neopravňuje k: kopírování ve větším rozsahu; sdílení nebo zpřístupnění třetím osobám; zveřejňování na internetu nebo sociálních sítích; komerčnímu využití; pořizování vlastních záznamů ze Služeb.

10.3 Zákaz šíření a reprodukce

10.3.1 Jakékoli šíření, prodej nebo komerční využití Obsahu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele je zakázáno.

10.3.2 Účastník nesmí vytvářet z Obsahu odvozená díla ani je šířit.

10.3.3 Ochranné známky, logo a grafická identita Poskytovatele nesmějí být užívány bez jeho předchozího písemného souhlasu.

10.4 Sankce za porušení

10.4.1 Porušení zakládá právo Poskytovatele: odejmout přístup k materiálům a záznamům; vyloučit Účastníka bez nároku na vrácení ceny; požadovat náhradu škody včetně ušlého zisku; uplatnit nárok na vydání bezdůvodného obohacení; domáhat se ochrany soudní cestou.

XI. Zvláštní ustanovení pro firemní objednávky (B2B)

11.1 Vymezení B2B objednávky

11.1.1 Za firemní objednávku se považuje objednávka, při níž Objednatel uvede IČO nebo jinak prokazatelně jedná v rámci podnikatelské nebo profesní činnosti. Na takového Objednatele se nevztahují ustanovení o ochraně spotřebitele (zejména čl. VI).

11.1.2 Uvede-li Objednatel v přihlášce IČO, má se za to, že jedná jako podnikatel.

11.2 Storno podmínky pro B2B

11.2.1 Podnikatel nemá zákonné právo na odstoupení od smlouvy. Jeho storno práva se řídí výhradně čl. V těchto VOP.

11.2.2 Storno poplatky jsou fakturovány Objednateli (firmě). Úhrada je závaznou povinností bez ohledu na důvod storna.

11.3 Záměna účastníka v B2B

11.3.1 Záměna je standardním postupem dle čl. 3.4 – písemně nejpozději 14 dní před zahájením Služby.

11.3.2 Objednatel odpovídá za to, že vyslaný Účastník byl seznámen s VOP a Kodexem účastníka.

11.4 Fakturace a odpovědnost v B2B

11.4.1 Faktura je vystavena na Objednatele dle fakturačních údajů z Přihlášky. Za chybné doklady vystavené v důsledku nesprávných údajů nese odpovědnost Objednatel.

11.4.2 Poskytovatel neodpovídá za nesplnění podmínek pro vydání Certifikátu vyslanou osobou; taková situace nezakládá nárok na vrácení ceny ani reklamaci.

XII. Ochrana osobních údajů

12.1 Správce osobních údajů

12.1.1 Správcem osobních údajů je NAVIGARE GUIDANCE s.r.o., IČO 23920815, se sídlem Havelkova 88/2, 779 00 Olomouc.

12.1.2 Zpracování probíhá v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

12.2 Účely zpracování a odkaz na zásady ochrany osobních údajů

12.2.1 Osobní údaje jsou zpracovávány zejména za účelem: plnění smlouvy; vystavení daňových dokladů; distribuce Záznamů a Materiálů; zasílání obchodních sdělení; a ochrany práv Poskytovatele.

12.2.2 Podrobné informace o zpracování osobních údajů, včetně právních základů, doby uchování a práv subjektů údajů, jsou obsaženy v Zásadách ochrany osobních údajů dostupných na: [URL GDPR DOKUMENTU].

12.3 Práva subjektů údajů

12.3.1 Každý Účastník má právo na přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost a právo vznést námitku. Tato práva lze uplatnit na [dita@navigareguidance.com].

12.3.2 Stížnost lze podat u Úřadu pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ), Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz.

XIII. Pravidla chování účastníka a podmínky vyloučení

13.1 Kodex účastníka

13.1.1 Účastník je povinen po celou dobu Služby dodržovat Kodex účastníka, který tvoří přílohu Přihlášky.

13.1.2 Kodex upravuje zejména: respekt k ostatním Účastníkům a lektorům; mlčenlivost o sdíleném osobním obsahu; zákaz pořizování vlastních záznamů; pravidla komunikace.

13.2 Podmínky vyloučení

13.2.1 Poskytovatel je oprávněn Účastníka okamžitě vyloučit bez nároku na vrácení ceny při závažném nebo opakovaném porušení Kodexu nebo VOP, zejména při: hrubém narušení průběhu Služby; útocích na lektora nebo ostatní Účastníky; pořizování neoprávněných záznamů; sdílení Obsahu; uvedení nepravdivých údajů v přihlášce; porušení právních předpisů.

13.2.2 O vyloučení rozhoduje Poskytovatel nebo pověřený lektor; rozhodnutí sdělí Účastníkovi bezodkladně.

13.2.3 Vyloučení nezbavuje Objednatele povinnosti uhradit plnou cenu ani storno poplatků dle čl. V.

XIV. Změna VOP a notifikace

14.1 Právo na změnu VOP

14.1.1 Poskytovatel je oprávněn tyto VOP v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, zejména v reakci na změny právních předpisů, změny v nabídce Služeb nebo z provozních důvodů.

14.1.2 Změna se nedotýká smluv uzavřených před datem účinnosti nové verze, není-li v odst. 14.3 uvedeno jinak.

14.2 Způsob oznámení změny

14.2.1 O změně Poskytovatel informuje Účastníky s aktivním smluvním vztahem: zveřejněním nového znění na webu a e-mailovým oznámením nejpozději 14 dní před datem účinnosti.

14.3 Právo na odstoupení při změně VOP

14.3.1 Nesouhlasí-li Účastník se změnou, může ve lhůtě 14 dní od oznámení odstoupit od dosud nesplněné smlouvy bez storno poplatku.

14.3.2 Nevyužije-li Účastník tohoto práva, má se za to, že se změnou souhlasí.

14.3.3 Aktuální znění VOP je vždy k dispozici na [URL VOP]. Každá verze je označena datem vydání a účinnosti.

XV. Závěrečná ustanovení

15.1 Rozhodné právo

15.1.1 Veškeré právní vztahy vzniklé na základě těchto VOP se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

15.1.2 Volba českého práva nevylučuje spotřebitelskou ochranu dle práva státu obvyklého bydliště Spotřebitele, nelze-li ji smluvně vyloučit.

15.2 Řešení sporů

15.2.1 Strany se zavazují řešit spory primárně dohodou. Ke komunikaci slouží: dita@navigareguidance.com.

15.2.2 Nepodaří-li se spor vyřešit dohodou do 30 dnů, rozhodne příslušný soud České republiky.

15.2.3 Spotřebitel může využít mimosoudní řešení sporů u České obchodní inspekce (ČOI), Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz, online na <https://adr.coi.cz>.

15.2.4 Platforma EU pro online řešení sporů: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

15.3 Oddělitelnost ustanovení

15.3.1 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení VOP neplatným nebo nevymahatelným, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Neplatné ustanovení bude nahrazeno ustanovením, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje.

15.4 Komunikace a doručování

15.4.1 Komunikace mezi stranami probíhá primárně e-mailem. Zpráva se považuje za doručenou okamžikem, kdy je dodána do e-mailové schránky adresáta, nejpozději však třetí den po jejím prokazatelném odeslání.

15.4.2 Účastník je povinen sledovat svou e-mailovou schránku uvedenou v Přihlášce a informovat Poskytovatele o změně e-mailové adresy.

15.5 Vyloučení odpovědnosti za výsledky

15.5.1 Poskytovatel garantuje řádné poskytnutí Služby dle jejího popisu. Negarantuje konkrétní výsledky Účastníka – ty závisí na jeho individuálních předpokladech, motivaci a vynaloženém úsilí.

15.5.2 Obsah Služeb má vzdělávací charakter a nepředstavuje odborné poradenství (právní, finanční, psychologické ani zdravotní).

15.6 Platnost a účinnost

15.6.1 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.7.2026

15.6.2 Tyto VOP ruší a nahrazují veškerá předchozí znění obchodních podmínek Poskytovatele.

NAVIGARE GUIDANCE s.r.o.

IČO: 23920815 | Sídlo: Havelkova 88/2, 779 00 Olomouc

E-mail: dita@navigareguidance.com | Web: www.navigareguidance.com

V Olomouci dne 1.7.2026

.....
Jednatel / oprávněná osoba

Přílohy VOP

Příloha č. 1 – Kodex účastníka (přikládá se k Přihlášce, samostatný dokument)

Příloha č. 2 – Zásady ochrany osobních údajů / Privacy Policy (samostatný dokument)

Příloha č. 3 – Splátkový kalendář (individuální, zasílá se s Přihláškou pro Dlouhodobé účeviky)