

OP pro spotřebitele

služby - konzultace, mentoring, terapie

Do OP dejte:

- **1)** informace, které musíte dát spotřebiteli povinně před uzavřením smlouvy (zjednodušeně to budou informace z § 1811 anebo § 1820 NOZ)
- **2)** u některých distančně uzavíraných smluv ještě další povinné informace
- **3)** další informace, které tam chcete mít pro dobrou vzájemnou spolupráci

1) Informační povinnost před uzavřením smlouvy

To jsou **informace, které musíte dát spotřebiteli s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy** (nejen té uzavírané přes web nebo mail). Takže je zpravidla můžete dát na web a/nebo do OP. **Výhoda umístění v OP je, že jste snadněji schopni prokázat, že informace opravdu klient před uzavřením smlouvy měl.** Zvláště pokud zaškrťává souhlas s OP anebo mu je posíláte spolu s nabídkou služby mailem. Některé povinné informace je i tak potřeba umístit i viditelně (zřetelně) na web (viz 1. modul kurzu - např. info o spotřebitelských sporech).

A) Informační povinnost před uzavřením smlouvy **NEUZAVÍRANÉ DÁLKOVĚ (DISTANČNĚ) - § 1811 NOZ:**

Identifikační údaje podnikatele	jméno a příjmení (OSVČ) nebo název (SRO a jiné právnické osoby) IČ (je-li), zápis v rejstříku adresa sídla telefon mail (je-li)
Označení služby, popis hlavních vlastností	V OP klidně jen uveďte, že podrobnosti o službě jsou na webu. Pokud máte jednu, resp. minimum různých druhů služeb, lze popsat i přímo v OP. Popis na webu (typicky na prodejní stránce) zřejmě ale stejně ponecháte. Službu popište tak, aby klient věděl, co může očekávat (a vy jste věděli, co jste povinni dodat). Pozor na nesoulad v popisu na webu, prodejce, reklamních postech a v OP. Můžete uvést i info o vstupních podmínkách pro službu (pokud je nutná např. určitá předchozí zkušenost, pokročilost anebo i zdravotní stav - hlavně u terapií).
	Jste-li plátce DPH, uveďte i cenu včetně DPH (a hlavně napište, že to je cena včetně DPH, aby to bylo jasné). Nejste-li plátce, můžete to taktéž výslovně

Celková cena včetně daní, poplatků nebo způsob jejího určení	uvést. Pokud máte jasnou cenu za konkrétní službu, uveďte ji. Opět, stačí odkaz, že cena je přímo v popisu služby na webu nebo v ceníku na webu. Pokud máte zvýhodněné balíčky, je dobré na to upozornit, že tam je pak ta zvýhodněná cena pouze pro případ pořízení a čerpání celého balíčku služeb. Pokud máte cenu určenou jednotkově a celková cena záleží na celkovém počtu hodin čerpání služby, tak uveďte jednotkovou cenu a jestli se pak počítá i započatá hodina (nebo jiná jednotka) nebo jen dokončená. Pokud by byly se službou spojené nějaké další poplatky, uveďte je.
Náklady na dodání služby	Zpravidla nebudou, pokud službu poskytujete online anebo přichází klient za Vámi. Ale typicky by sem mohlo patřit cestovné, pokud byste za klientem dojížděli mimo Vaše sídlo, do jiné obce/města. Pokud se Vás to týká, tak napište, jaké cestovné/ztrátu času apod. bude klient platit - pevná částka, částka za km apod.
Způsob platby	Variant může být více, uveďte je: hotovost, bankovní převod, rychlý (online) bankovní převod a/nebo platba kartou přes platební bránu; apple pay, google pay, platební poukázky (typicky u služeb, které může hradit zaměstnavatel zaměstnancům), možná přijímáte kryptoměny anebo máte ještě další možnosti...
Způsob a čas dodání	Způsob dodání bude záviset na tom, zda bude služba dodána offline anebo online anebo kombinací. U konzultací a terapií můžete jak obecně uvést, že budou dodány způsobem uvedeným na webu (pokud tam máte podrobněji rozepsané) anebo popište do VOP. Jak klient vybere termín, kde bude služba dodána a zda přímo Vámi anebo někým ze zaměstnanců. Je vhodné upozornit na případnou nutnost rezervovat termín v rezervačním systému, uvést požadavky na připojení nebo nutnost si stáhnout konkrétní aplikaci/platformu. Pokud má jít o jednorázově poskytovanou službu, uvést, zda lze čerpat i během 14 dnů od uzavření smlouvy (případně, že garantujete dodání do určité doby). Případně upozornit, že je nutné čerpat plnění do nějaké doby (zvláště, pokud u Vás lze koupit i poukaz na službu), jinak propadne.
Údaj o době trvání závazku	Jde o to, zda uzavíráte smlouvu na dobu určitou (resp. jednorázový závazek - 1 konzultace) anebo na dobu neurčitou (to by bylo spíše u dlouhodobé, otevřené spolupráce).
Podmínky ukončení závazku	Týká se závazku na dobu neurčitou. Anebo pokud má být závazek automaticky prodlužován (!!! = to bude v případech, kdy by si klient objednával např. mentoring na půl roku a pokud by v nějaké době před skončením půlročního období nedal vědět, že nechce dál pokračovat, došlo by k automatickému prodloužení o dalšího půl roku.) V tomto případě uvedete možnosti ukončení - vždy lze dohodou, při splnění zákonných (nebo sjednaných) podmínek odstoupením od smlouvy anebo výpovědí (doporučuji uvést i výpovědní lhůtu a případně i důvody pro podání výpovědi nebo že lze i bez udání důvodů).

Práva z vadného plnění	Jako předsmluvní informaci stačí uvést, že taková práva existují . A pak až v samostatné části OP můžete teprve uvést podrobnosti (dávám do části - Reklamační řád). Tj. nemusíte v předsmluvní části i uvádět, jaká konkrétní práva spotřebitel má (odstranění vady, sleva z ceny nebo odstoupení od smlouvy).
Pravidla vyřizování stížností	Uveďte, pokud taková pravidla máte.

B) Informační povinnost před uzavřením smlouvy **UZAVÍRANÉ DÁLKOVĚ (DISTANČNĚ) - § 182o NOZ:**

Pokud uzavíráte smlouvu přes mail, web nebo jinak "dálkově", tak místo údajů uvedených v předchozí tabulce, uvedete následující:

Identifikační údaje podnikatele	jméno a příjmení (OSVČ) nebo název (SRO a jiné právnické osoby) IČ (je-li), zápis v rejstříku adresa sídla adresa provozovny, liší-li se od adresy sídla telefon mail (případně i další podobný komunikační prostředek)
Označení služby, popis hlavních vlastností	V OP klidně jen uveďte, že podrobnosti o službě jsou na webu. Pokud máte jednu, resp. minimum různých druhů služeb, lze popsat i přímo v OP. Popis na webu (typicky na prodejní stránce) zřejmě ale stejně ponecháte. Službu popište tak, aby klient věděl, co může očekávat (a vy jste věděli, co jste povinni dodat). Pozor na nesoulad v popisu na webu, prodejce, reklamních postech a v OP. Můžete uvést i info o vstupních podmínkách pro službu (pokud je nutná např. určitá předchozí zkušenost, pokročilost anebo i zdravotní stav - hlavně u terapií).
Celková cena včetně daní, poplatků nebo způsob jejího určení	Jste-li plátce DPH, uveďte i cenu včetně DPH (a hlavně napište, že to je cena včetně DPH, aby to bylo jasné). Nejste-li plátce, můžete to taktéž výslovně uvést. Pokud máte jasnou cenu za konkrétní službu, uveďte ji. Opět, stačí odkaz, že cena je přímo v popisu služby na webu nebo v ceníku na webu. Pokud máte zvýhodněné balíčky, je dobré na to upozornit, že tam je pak ta zvýhodněná cena pouze pro případ pořízení a čerpání celého balíčku služeb. Pokud máte cenu určenou jednotkově a celková cena záleží na celkovém počtu hodin čerpání

	služby, tak uveďte jednotkovou cenu a jestli se pak počítá i započatá hodina (nebo jiná jednotka) nebo jen dokončená. Pokud by byly se službou spojené nějaké další poplatky, uveďte je. POZOR!!! - Pokud uzavíráte smlouvu na dobu neurčitou nebo smlouvu s opakovaným plněním (tedy i opakovaně konzultace nebo terapie), musíte uvést cenu vždy i za jeden měsíc (jedno zúčtovací období), pokud je tato cena neměnná. Tedy spotřebitel musí vidět jak cenu za měsíc, tak i celkovou za celé
Přizpůsobení ceny	Pokud byste přizpůsobovali cenu pro konkrétního zákazníka na základě automatizovaného rozhodování, tak uvést tento údaj.
Náklady na prostředky komunikace na dálku	Pokud se liší od obvyklé sazby, je nutno uvést (typicky více zpoplatněné telefonní linky). Pokud se neliší, není nutno uvádět nic. Já do svých OP dávám info, že jde o běžnou sazbu, která se neliší od běžné sazby účtované operátorem nebo poskytovatelem internetu klienta.
Náklady na dodání služby	Zpravidla nebudou, pokud službu poskytnete online anebo přichází klient za Vámi. Ale typicky by sem mohlo patřit cestovné, pokud byste za klientem dojížděli mimo Vaše sídlo, do jiné obce/města. Pokud se Vás to týká, tak napište, jaké cestovné/ztrátu času apod. bude klient platit - pevná částka, částka za km apod.
Způsob platby	Variant může být více, uveďte je: hotovost, bankovní převod, rychlý (online) bankovní převod a/nebo platba kartou přes platební bránu; apple pay, google pay, platební poukázky (typicky u služeb, které může hradit zaměstnavatel zaměstnancům), možná přijímáte kryptoměny anebo máte ještě další možnosti...
Způsob a čas dodání	Způsob dodání bude záviset na tom, zda bude služba dodána offline anebo online anebo kombinací. U konzultací a terapií můžete jak obecně uvést, že budou dodány způsobem uvedeným na webu (pokud tam máte podrobněji rozepsané) anebo popište do VOP. Jak klient vybere termín, kde bude služba dodána a zda přímo Vámi anebo někým ze zaměstnanců. Je vhodné upozornit na případnou nutnost rezervovat termín v rezervačním systému, uvést požadavky na připojení nebo nutnost si stáhnout konkrétní aplikaci/platformu. Pokud má jít o jednorázově poskytovanou službu, uvést, zda lze čerpat i během 14 dnů od uzavření smlouvy (případně, že garantujete dodání do určité doby). Případně upozornit, že je nutné čerpat plnění do nějaké doby (zvlášť, pokud u Vás lze koupit i poukaz na službu), jinak propadne.
Údaj o době trvání závazku	Jde o to, zda uzavíráte smlouvu na dobu určitou (resp. jednorázový závazek - 1 konzultace) anebo na dobu neurčitou (to by bylo spíše u dlouhodobé, otevřené spolupráce).
Podmínky	Týká se závazku na dobu neurčitou. Anebo pokud má být závazek automaticky

ukončení závazku	prodlužován (!!! = to bude v případech, kdy by si klient objednával např. mentoring na půl roku a pokud by v nějaké době před skončením půlročního období nedal vědět, že nechce dál pokračovat, došlo by k automatickému prodloužení o dalšího půl roku.) V tomto případě uvedete možnosti ukončení - vždy lze dohodou, při splnění zákonných (nebo sjednaných) podmínek odstoupením od smlouvy anebo výpovědí (doporučuji uvést i výpovědní lhůtu a případně i důvody pro podání výpovědi nebo že lze i bez udání důvodů).
Podmínky, lhůtu a postup pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy	U konzultací a terapií obecně může spotřebitel odstoupit od smlouvy do 14 dnů od uzavření smlouvy. Odstoupit lze v této lhůtě jakýmkoli zřejmým způsobem. Postačí, pokud je odstoupení poslední den lhůty odesláno poštou nebo mailem. Odstoupení lze učinit i prostřednictvím formuláře, který tvoří přílohu OP (nebo je na poslední straně OP).
Info, že (kdy) musí uhradit část ceny při odstoupení od smlouvy	Pokud bylo na základě výslovné žádosti spotřebitele započato s plněním smlouvy (např. poskytnuta část terapie) ve lhůtě pro odstoupení , je spotřebitel povinen uhradit poměrnou část ceny (z celkové ceny) za takto již poskytnuté plnění, i když pak ještě v průběhu 14denní lhůty od smlouvy odstoupí ohledně zbylé části plnění.
Údaj, kdy spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy	Pokud je spotřebitel při uzavírání smlouvy upozorněn na to, že když bude výslovně žádat (tj. vybere si sám takový termín konzultace/terapie) o poskytnutí plnění již během 14 dní od uzavření smlouvy a Vy mu plnění celé poskytnete, zanikne tím možnost odstoupit od smlouvy, tak pak opravdu v takovém případě odstoupit už od smlouvy nemůže. POZOR - je potřeba na to opravdu upozornit nejen v textu OP. Ideálně zaškrtnutím políčkem na konci objednávkového formuláře.
Závazný kodex chování	Platí jen pro případy, že jste se jako podnikatel zavázali dodržovat v souvislosti s některou obchodní praktikou nebo odvětvím Vašeho podnikání nějaký kodex chování. Pokud ano, tak uvést i údaj o tom, jak lze obdržet jeho kopii.
Zálohy	Pokud má spotřebitel hradit nějakou zálohu, tak uvést podrobnosti.
Mimosoudní vyřizování spotřebitelských sporů	Použijte vzorovou formulaci z 1. modulu kurzu.
Info o orgánech dohledu	Uvést info o možnostech obrátit se se stížnostmi na orgány dohledu nebo státního dozoru. V OP uvádím info o možnosti obrátit se se svými stížnostmi na živnostenský úřad, ČOI, Úřad pro ochranu osobních údajů.
Práva z vadného plnění	Jako předmluvní informaci stačí uvést, že taková práva existují. A pak až v samostatné části OP můžete teprve uvést podrobnosti (dávám do části -

2) Další povinné informace/postupy u distančně uzavíraných smluv - uzavření elektronickými prostředky (web, mail, sociální síť, aplikace):

- **info, že u spotřebitele začnete s plněním smlouvy ve 14denní lhůtě po uzavření smlouvy jen na jeho žádost. A že když takto ve 14denní lhůtě celé plnění poskytnete, ztrácí možnost odstoupit od smlouvy (§ 1837 písm. a) NOZ)**
- **info o jazycích**, v jakých lze smlouvu uzavřít
- **jaké jsou jednotlivé technické kroky k uzavření smlouvy** (tj. postup uzavření smlouvy - že objednává přes web tak, že zaklikne vybranou službu, vyplní objednávkový formulář, odsouhlasí OP, odešle objednávacím tlačítkem, přijde mu mailem potvrzení a tím je smlouva uzavřena.
- **info o možnostech zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před podáním objednávky** (Doporučuji uvést např. takovýto text: "*Před odesláním objednávky se zobrazí souhrn zadaných údajů. Máte tak ještě možnost jednotlivé zadané údaje znovu zkontrolovat a případně upravit a až poté objednávku odeslat kliknutím na objednávací tlačítko pod objednávkovým formulářem.*" Samozřejmě upravte, pokud to v praxi máte jinak.)

POZOR - Červeně psané neplatí, pokud probíhá objednávka čistě prostřednictvím individuální mailové komunikace (tj. pokud nemáte objednávkový formulář a zájemce Vám "jen" napíše objednávku mailem a Vy mu mailem odpovídáte).

3) Co dalšího do OP dát?

- **uvést, pro objednávky z jakého/jakých webů se OP použijí**
- **uvést, co se stane, pokud se klient do nějakého termínu předem neomluví a na konzultaci/terapii se nedostaví** (lze to? bude platit storno poplatek? přesune se termín na jindy...?), **obdobně co se stane, pokud nemůžete v daný termín poskytnout službu z důvodů na Vaší straně**
- **požadavky na součinnost klienta** (pokud je nutné, aby se konkrétním způsobem připravil, vypracoval úkol/y, poskytl informace)
- **podrobnosti o Vaší (ne)odpovědnosti** - pokud vystupujete jako odborník, nemůžete se vzdát odpovědnosti za radu, nicméně nemusíte odpovídat za výsledek; upozornit, že (pokud) se nejedná o poskytování zdravotních služeb

- **podmínky vylučující poskytnutí služby** (např. klient užívá psychofarmaka, přijde pod vlivem omamné látky, chová se nevhodně, jeví známky virového onemocnění...)
- **autorská práva a licence** (za jakých podmínek a co může klient dále používat nejen pro svoji osobní potřebu)
- **reklamační řád** - u služeb stačí stručně - jak reklamovat, jaké mohou být nároky (reklamační řád po Vás bude zpravidla chtít jako součást OP nebo samostatně provozovatel platební brány)
- **možnost splátek** - pokud nabízíte, pozor, aby nešlo o spotřebitelský úvěr a pozor, platební brána to může mít jako zakázané ujednání
- **opakované platby** - pokud poskytujete (a pokud to umožňuje Vaše platební brána), tak je nutné mít podrobnosti, zejména i ohledně možnosti zrušení těchto plateb
- **informaci o spotřebitelských recenzích** - zda recenze ověřujete (že jsou od Vašich spotřebitelů) a pokud ano, tak jak (např. tím, že jde o recenze z dotazníků, které posíláte klientům po poskytnutí terapie/konzultace)
- **informace o změnách OP** - že je můžete dělat jednostranně, ale pro spotřebitele platí to znění, které platilo v době odeslání objednávky
- **změny OP pro dlouhodobé zákazníky se smlouvou na delší dobu určitou a nebo na dobu neurčitou** - uvést, jak jim budete změny v OP oznamovat (např. mailem aspoň 14 dní před účinností změn) a do kdy musí případně sdělit svůj nesouhlas se změnou a tím smluvní vztah ukončit
- **účinnost OP** - od kdy se použijí