Všeobecné obchodní podmínky

Verze 2026-10-15 | Česky

Účinnost od: 15. 10. 2026 · verze 2026-10-15

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztah mezi poskytovatelkou služeb MindsRestart a klientem. VOP se použijí pro vstupní konzultace, individuálně nabízené programy a balíčky, online i osobní sezení, podpůrnou komunikaci, pracovní materiály a digitální zvukové materiály včetně přípravných a personalizovaných nahrávek objednané prostřednictvím webu mindsrestart.com, klientského portálu, e-mailu nebo jiným dohodnutým způsobem.

1. Poskytovatelka a kontaktní údaje

Poskytovatelkou je Bc. Zdenka Beranová, IČO 74382209, DIČ CZ8053220560, se sídlem Višňová 97, Voděrádky, 251 01 Říčany, Česká republika (dále jen „poskytovatelka“ nebo „MindsRestart“). E-mail: info@mindsrestart.com. Web: https://mindsrestart.com.

Poskytovatelka je podnikající fyzickou osobou. Není poskytovatelem zdravotních služeb a není zapsána jako poskytovatel zdravotních služeb v Národním registru poskytovatelů zdravotních služeb.

2. Povaha a hranice služeb

Služby MindsRestart jsou nezdravotní služby hypnoterapie, včetně hypnoterapeutické metody Rapid Transformational Therapy (RTT), a koučinku zaměřené na osobní rozvoj a podporu změny. Využívají zejména práci s pozorností, relaxační a hypnotické postupy a související podporu. Konkrétní postup se volí po dohodě s klientem s ohledem na zakázku, vhodnost a bezpečnost.

Služby nejsou zdravotní službou, psychologickým vyšetřením ani psychoterapií, včetně poradenské psychoterapie ve smyslu živnostenského zákona; nejsou ani diagnostikou, léčbou, rehabilitací, odborným posudkem ani krizovou intervencí. Nenahrazují péči lékaře, klinického psychologa, psychoterapeuta, psychiatra nebo jiného zdravotnického pracovníka. Poskytovatelka neurčuje diagnózu, neslibuje vyléčení a nedoporučuje vysazení nebo změnu léků. O změně léčby rozhoduje klient výhradně se svým ošetřujícím odborníkem.

Metody zahrnující fyzický kontakt nejsou standardní součástí služby. Každý případný kontakt musí být předem vysvětlen a odsouhlasen samostatně pro konkrétní situaci; klient může souhlas kdykoli odvolat. Sezení se zvukově ani obrazově nenahrává, ledaže byl

předem sjednán konkrétní účel, rozsah, doba uchování a samostatný písemný souhlas všech dotčených osob.

3. Nabídka služeb a vstupní konzultace

Veřejně nabízená vstupní konzultace trvá 60 minut, probíhá pouze online a její aktuální cena je 1 500 Kč. Ceny jsou konečné; poskytovatelka není plátcem DPH. Cena a hlavní vlastnosti služby zobrazené v rezervačním kroku mají přednost před starším obecným textem. Pokud klient po konzultaci uzavře smlouvu na navazující program MindsRestart, uhrazených 1 500 Kč se odečte z celkové ceny tohoto programu. Pokud klient nepokračuje, hradí pouze vstupní konzultaci a nevzniká mu další závazek.

Navazující programy jsou na webu popsány zejména jako 30denní, 60denní nebo 90denní spolupráce a tříměsíční udržovací spolupráce. Mohou podle individuální nabídky zahrnovat zmapování cílů, jedno nebo více hypnoterapeutických RTT sezení zpravidla v délce 120 až 180 minut, přípravnou a personalizovanou zvukovou nahrávku, ukotvovací a reflexní setkání, e-mailovou či zprávovou podporu a individuální vedení. Přesný rozsah, počet sezení, cena, doba čerpání a dostupnost materiálů jsou vždy uvedeny v individuální nabídce v klientském portálu. Forma online nebo osobně je součástí nabídky, je-li pro celý program předem určena; jinak se dohodne samostatně pro konkrétní termín. Obecný popis na webu není konečnou nabídkou balíčku ani garancí výsledku.

Aktuální ceník programů je uveden na stránce Služby na https://mindsrestart.com/sluzby#program-pricing. Ceny jsou konečné a vztahují se na celý 30denní, 60denní nebo 90denní program. Cena 60denního a 90denního programu odpovídá dvojnásobku a trojnásobku sazby za 30 dní. Český ceník programů je uveden v Kč, anglický v EUR. Měna a celková částka k úhradě jsou uvedeny v individuální nabídce před uzavřením smlouvy.

Cena označená „od“ platí pro online program pro členy X-Teamu. Členská cena se použije při potvrzení členství před sjednáním individuální nabídky. Osobní varianta zahrnuje osobní setkání v rozsahu uvedeném v nabídce; termíny a místo se sjednávají samostatně. Ceník programů nemění cenu vstupní konzultace ani ceny v již uzavřených smlouvách.

Cena a způsob úhrady se sjednávají individuálně ve spolupráci s Nadací Roztáhnout křídla. Dohodnutá část hrazená nadací a případná část hrazená účastníkem jsou uvedeny před uzavřením smlouvy. Zapojení nadace samo o sobě neznamená bezplatnou službu.

4. Uzavření smlouvy

Před odesláním placené žádosti o termín musí klient obdržet nebo mít dostupné hlavní vlastnosti služby, celkovou cenu, platební podmínky, dobu plnění, storno podmínky, tyto VOP, zásady ochrany osobních údajů a poučení o právu odstoupit. Klient musí mít možnost VOP uložit. Tlačítko a doprovodný text jasně uvádějí, že klient bez výběru konkrétního času žádá poskytovatelku o návrh termínu; samotné odeslání žádosti není rezervací, nezakládá povinnost zaplatit a neuzavírá smlouvu. Zavazuje-li v jiném konkrétním rozhraní již odeslání objednávky k platbě, musí být tlačítko označeno v souladu se zákonem.

Při přijetí návrhu nové samostatné konzultace hrazené klientem je odeslání objednávky označeno „Objednat konzultaci s povinností platby“. Před tlačítkem klient vidí službu, cenu, formu a nabízený čas. Povinnost uhradit sjednanou cenu se váže na následné uzavření smlouvy doručením výslovného potvrzení poskytovatelky podle tohoto článku. Přesun již sjednaného termínu, čerpání sjednaného balíčku ani potvrzení služby plně hrazené partnerem tímto krokem nezakládají novou platební povinnost klienta.

Konkrétní čas všech sezení včetně vstupní konzultace vybírá a navrhuje poskytovatelka. Standardně nabídne jeden termín; u online sezení může podle okolností nabídnout více možností. Pro osobní sezení nabídne právě jeden čas a předem ověří dostupnost konkrétní externí místnosti. Systém připraví časově omezený bezpečný odkaz a doprovodný text, ale automaticky je neodešle; klientovi je předá poskytovatelka ručně e-mailem nebo jiným dohodnutým kanálem.

Klient může z návrhového odkazu jeden termín přijmout, bez vzkazu oznámit, že mu nevyhovuje, nebo návrh odmítnout. Založení žádosti, uložení návrhu ani kterákoli z těchto odpovědí sama nevyvolá automatický e-mail klientovi nebo poskytovatelce. Přijetí termínu založí nebo provozně přesune rezervaci a u klientem hrazené služby může zpřístupnit platební údaje; samo však není výslovným potvrzením poskytovatelky.

Smlouva a závazná rezervace vzniknou až okamžikem, kdy je klientovi doručeno samostatné výslovné potvrzení poskytovatelky vztahující se ke konkrétnímu termínu. Interní stav rezervace, klientovo přijetí návrhu, zobrazení bankovních nebo QR platebních údajů, odeslání platby klientem ani její připsání na účet poskytovatelky takovým potvrzením nejsou a samy termín právně negarantují. Je-li čas již společně dohodnut telefonem, osobně nebo jinou komunikací, může jej poskytovatelka v systému potvrdit rovnou; systém i tehdy pouze připraví potvrzovací text a závaznost nastane až jeho samostatným doručením klientovi. Přijatá částka je do té doby vratnou platbou k dosud nepotvrzené žádosti; vznikem smlouvy se započte na cenu služby. Není-li cena v uvedené lhůtě uhrazena, může poskytovatelka po upozornění žádost zrušit. U sezení hrazených partnerem podle čl. 17 se potvrzení termínu na úhradu neváže.

Odmítne-li klient navržený termín nebo se strany nedohodnou před uplynutím platnosti nabídky, smlouva nevznikne. Poskytovatelka vrátí celou přijatou částku a příkaz k jejímu vrácení zadá bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou pracovních dnů od okamžiku, kdy je zřejmé, že k dohodě nedojde. Skutečný okamžik připsání částky na účet klienta závisí na zúčtování příslušných bank a na nepracovních dnech.

U navazujícího programu poskytovatelka po vstupním posouzení zpřístupní v klientském portálu konkrétní individuální nabídku s rozsahem, cenou včetně daní, dobou čerpání, případnými termíny a dostupností digitálních materiálů. Je-li forma online nebo osobně pro celý program určena předem, uvede se také v nabídce; jinak se dohodne pro jednotlivý termín. Kliknutí na „Mám zájem“ pouze předá nezávazný zájem klienta a samo smlouvu neuzavírá ani neaktivuje sezení. Poskytovatelka následně zmrazí konkrétní nabídku a odešle její neměnný souhrn, tyto VOP a poučení klientovi nebo jeho zákonnému zástupci. Smlouva vznikne až výslovným přijetím této nabídky klientem nebo zákonným zástupcem prostřednictvím jednorázového odkazu, ověřeného portálu či písemně; systém uloží přesné znění přijetí, verzi nabídky, smluvní osobu a čas. Po uzavření obdrží smluvní osoba potvrzení na trvalém nosiči. Úhrada zakládá smlouvu jen tehdy, stanoví-li to nabídka jednoznačně. Individuální nabídka má při rozporu přednost před VOP; kogentní práva spotřebitele tím nejsou dotčena.

Informované souhlasy k navazující službě se nevyžadují při rezervaci ani před vstupní konzultací. Poskytovatelka je vyžádá až po konzultaci, pokud se strany dohodnou na skutečné navazující spolupráci. Lze je zaznamenat elektronicky jednorázovým odkazem nebo v ověřeném klientském portálu, případně podpisem papírového formuláře; obě cesty zachycují totožnou verzi a samostatná prohlášení. Do evidence papírové cesty se ukládá datum, verze a podepisující osoba, nikoli scan formuláře ani vyplněný zdravotní dotazník. Nový navazující balíček a jeho sezení se aktivují až po zaznamenání povinného informovaného potvrzení služby a výslovného souhlasu se zpracováním údajů o zdraví; u nezletilého také po prohlášení zákonného zástupce a přiměřeném souhlasném zapojení dítěte.

Součástí vstupního posouzení a přípravy konzultace je vyplnění vstupního dotazníku. Před jeho vyplněním klient obdrží samostatné informace a udělí výslovný souhlas ke zpracování odpovědí včetně případných údajů o zdraví. Bez tohoto souhlasu a dokončení požadovaných odpovědí systém nepustí klienta dál v přípravě. Při odmítnutí nebo odvolání souhlasu se příprava pozastaví a další postup se domluví s poskytovatelkou; účet, termín ani smlouva se automaticky neruší. Pravidla změny či zrušení služby a zákonného odstoupení tím nejsou dotčena. Obecná komunikace před souhlasem se omezuje na cíle a organizaci, bez podrobného zjišťování a zápisu zdravotních údajů. Souhlas k dotazníku není informovaným potvrzením navazující služby ani žádostí o dřívější placené plnění.

Potvrzení smlouvy, VOP a poučení o odstoupení poskytovatelka zašle e-mailem nebo zpřístupní na jiném trvalém nosiči. Pouhé zveřejnění dokumentů na webu nenahrazuje jejich předání na trvalém nosiči, vyžaduje-li je zákon.

5. Ceny, DPH a platební podmínky

Všechny ceny sdělené spotřebiteli jsou konečné; poskytovatelka není plátcem DPH. U individuálních programů je cena klientovi sdělena před uzavřením smlouvy. Zvláštní cena pro partnerský nebo nadační projekt platí pouze tehdy, je-li výslovně uvedena v individuální nabídce.

Aktuálně se platí předem bankovním převodem podle platebních pokynů a QR kódu zpřístupněných po přijetí konkrétního termínu. Platba je považována za provedenou připsáním na účet poskytovatelky, sama však smlouvu neuzavírá; vznik smlouvy a případné vrácení platby se řídí čl. 4. Jiný způsob platby lze použít pouze po individuální dohodě. Poskytovatelka vystaví účetní nebo daňový doklad; klient odpovídá za správnost sdělených fakturačních údajů.

Není-li dohodnuta splátka nebo jiná splatnost, je úplná úhrada podmínkou potvrzení navazujícího programu a rezervace jeho termínů. Prodlení klienta může vést k odložení zahájení nebo po upozornění k odstoupení poskytovatelky od smlouvy; tím nejsou dotčeny již vzniklé nároky.

6. Poskytování online a osobně

Služby jsou poskytovány převážně online; osobní forma je možná pouze po individuální dohodě a po ověření dostupnosti konkrétní externí místnosti poskytovatelkou. Klient pro online sezení zajistí soukromé a bezpečné prostředí, stabilní připojení, funkční kameru a zvuk, dostatek času bez přerušení a aktuální telefonní kontakt pro případ výpadku.

Klient se sezení neúčastní při řízení vozidla, obsluze stroje, pod vlivem alkoholu nebo jiné látky ovlivňující vědomí, ani v prostředí, kde nelze zajistit základní bezpečí. Personalizované či relaxační nahrávky nepoužívá při řízení, obsluze stroje ani při jiné činnosti vyžadující nepřetržitou pozornost.

Technický výpadek na straně klienta se řeší přiměřeným pokračováním, přesunem nebo započtením uskutečněné části. Při podstatném výpadku na straně poskytovatelky nabídne poskytovatelka náhradní termín; není-li náhradní plnění možné nebo jej klient oprávněně odmítne, vrátí cenu neposkytnuté části.

7. Povinnosti a součinnost klienta

Klient poskytne pravdivé a aktuální informace důležité pro vhodnost a bezpečnost služby, zejména o akutní krizi, epilepsii nebo záchvatech, psychotických či manických stavech, disociativní poruše identity, závažné psychiatrické nebo neurologické léčbě, změně medikace, intoxikaci a jiných okolnostech, které mohou ovlivnit průběh. Klient nemusí sdělovat údaje, které nejsou pro službu nezbytné; neposkytnutí nezbytných informací však může znemožnit bezpečné poskytnutí služby.

Klient odpovídá za vlastní rozhodnutí a za to, že v případě zdravotních nebo psychických obtíží vyhledá odpovídající odbornou péči. Informuje poskytovatelku, pokud se během nebo po sezení cítí přetížen, dezorientován nebo se jeho stav významně zhorší. Poskytovatelka může postup upravit, přerušit nebo ukončit.

Klient dodržuje dohodnuté organizační podmínky, chodí včas a používá materiály podle bezpečnostních pokynů. Doporučený poslech nebo domácí úkol je dobrovolnou součástí spolupráce; jeho nesplnění může ovlivnit průběh, samo však nezbavuje klienta kogentních práv z vadného plnění.

8. Vhodnost, kontraindikace a odmítnutí služby

Hypnotické, regresní nebo intenzivně emoční postupy nemusejí být vhodné zejména při neléčeném psychotickém nebo manickém stavu, disociativní poruše identity, akutním sebevražedném úmyslu, aktuální intoxikaci, nestabilním závažném neurologickém stavu nebo u některých forem epilepsie. Uvedený výčet není diagnózou ani úplným medicínským seznamem; při pochybnostech může být podmínkou předchozí souhlas či stanovisko ošetřujícího odborníka.

Poskytovatelka může objednávku odmítnout nebo spolupráci přerušit, pokud služba zjevně není vhodná, bezpečná, je mimo její kompetence, chybí nezbytná součinnost nebo dochází k hrubému narušování hranic spolupráce. Důvod sdělí v přiměřeném rozsahu. Za neposkytnutou část vrátí poměrnou cenu, ledaže klient porušil povinnosti způsobem odůvodňujícím započtení prokazatelné škody či nákladů v mezích zákona.

9. Výsledek, tvrzení na webu a odpovědnost

Výsledek závisí na individuálních okolnostech a součinnosti klienta; poskytovatelka negarantuje vyléčení, odstranění diagnózy, snížení spotřeby léků, trvalou změnu ani jiný konkrétní zdravotní, psychický, osobní nebo výkonnostní výsledek. Příběhy klientů, reference, kvízy a popisy možných přínosů jsou ilustrativní a nejsou příslibem stejného výsledku.

Poskytovatelka odpovídá za to, že službu poskytne s odbornou péčí odpovídající povaze nezdravotní služby a v dohodnutém rozsahu. Klient uplatní vadu bez zbytečného odkladu po jejím zjištění a popíše, v čem spočívá. Podle povahy vady může požadovat nápravu, náhradní plnění, přiměřenou slevu nebo odstoupení, stanoví-li tak zákon.

Žádné ustanovení VOP nevylučuje ani neomezuje odpovědnost, kterou nelze podle zákona vyloučit, zejména odpovědnost za újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, újmu na přirozených právech člověka ani kogentní práva spotřebitele.

10. Změna a zrušení termínu

Klient může bez poplatku požádat o přesun nejpozději 48 hodin před začátkem, a to funkcí dostupnou v klientském portálu, e-mailem nebo způsobem uvedeným v potvrzení rezervace; nesmí založit druhou žádost téhož balíčkového sezení. Klient sám nevybírá nový čas z kalendáře. Poskytovatelka navrhne náhradní termín stejným postupem podle čl. 4 a klient jej přijme, požádá o jiný, nebo odmítne. Systém odpověď uloží, ale automaticky neodesílá potvrzení. Klientovo přijetí provozně změní požadovaný čas; nový termín je závazný až po samostatném výslovném potvrzení poskytovatelky doručeném klientovi. Samotná úhrada ani změna plátce žádost nepotvrzuje. Je-li nový čas společně dohodnut mimo systém, poskytovatelka zaznamená právě tento jeden čas a klientovi jej samostatně potvrdí.

Požaduje-li klient zrušení termínu, kontaktuje poskytovatelku a stručně vysvětlí důvod. Zrušení není obecnou samoobslužnou volbou v klientském portálu. Dohodnou-li se strany na stornu, poskytovatelka zpřístupní klientovi v portálu konkrétní časově omezenou storno dohodu. Ta obsahuje zejména přesné podmínky, uhrazenou částku, částku k vrácení, případný storno poplatek a dobu platnosti. Rezervace se zruší teprve závazným přijetím této konkrétní dohody klientem; bez přijetí, po uplynutí platnosti nebo po odvolání nabídky rezervace trvá beze změny.

Má-li se podle přijaté storno dohody vracet platba, přijetím dohody vznikne evidovaný požadavek na vrácení. Samotné přijetí neznamená, že bankovní převod již proběhl. Poskytovatelka označí vrácení jako dokončené až po skutečném odeslání peněz a klient o tom obdrží potvrzení. Tento smluvní postup nijak neomezuje zákonné právo spotřebitele odstoupit od smlouvy podle čl. 12 ani jiná kogentní práva.

Při zrušení méně než 48 hodin předem nebo při nedostavení může poskytovatelka požadovat přiměřený storno poplatek až do ceny termínu nebo termín započíst jako vyčerpaný, pouze v rozsahu přiměřeném rezervované kapacitě, nemožnosti termín znovu obsadit a ušetřeným nákladům. U vážné nepředvídatelné překážky, zejména náhlé nemoci nebo péče o nemocné dítě, strany přednostně hledají jeden náhradní termín; poskytovatelka může požádat o přiměřené doložení bez zbytečných zdravotních

podrobností.

Při pozdním příchodu klienta se termín zpravidla neprodlužuje. Zpoždění přesahující 20 minut může být posouzeno jako nedostavení, pokud již nelze bezpečně naplnit účel sezení.

Zruší-li termín poskytovatelka, nabídne bez zbytečného odkladu náhradní termín. Nedohodnou-li se strany, vrátí cenu zrušeného a neposkytnutého plnění; klientovi se neúčtuje storno.

11. Doba programu a předčasné ukončení

Doba čerpání programu a počet plnění se řídí individuální nabídkou. Termíny musí být čerpány v dohodnutém období; prodloužení je možné písemnou dohodou, zejména při nemoci nebo překážce na straně poskytovatelky.

Klient může dlouhodobou spolupráci ukončit i před skončením programu. Poskytovatelka vyúčtuje skutečně poskytnuté služby a digitální obsah podle hodnot uvedených v nabídce nebo, nejsou-li uvedeny, podle přiměřeného poměru celkové ceny. Zohlednit lze i prokazatelně a nevratně vyhrazenou kapacitu, je-li takové ujednání transparentní, přiměřené a dovolené zákonem. Zbývající část ceny vrátí do 14 dnů od konečného vyúčtování. Toto ustanovení neomezuje právo odstoupit, reklamovat vadu ani jiná kogentní práva.

12. Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy

Je-li klient spotřebitelem a smlouva byla uzavřena distančně nebo mimo obchodní prostory, může od ní bez uvedení důvodu odstoupit do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Byla-li smlouva uzavřena při nevyžádané návštěvě podnikatele u spotřebitele doma nebo během organizovaného výletu, použije se v případech stanovených zákonem lhůta 30 dnů. Stačí před uplynutím příslušné lhůty odeslat jednoznačné prohlášení na info@mindsrestart.com nebo poštou na adresu poskytovatelky. Klient může, ale nemusí použít vzorový formulář v příloze.

Požádá-li spotřebitel výslovně v textové podobě, aby služba začala před uplynutím příslušné lhůty pro odstoupení, a následně odstoupí před jejím úplným poskytnutím, vypořádá se část plnění poskytnutá do okamžiku odstoupení v poměru k celkovému rozsahu smlouvy. Je-li podle individuální nabídky plátcem spotřebitel, uhradí pouze takto vypočtenou poměrnou část. Hradí-li program partner, nadace nebo jiný uvedený plátce a spotřebiteli ani jeho zákonnému zástupci podle nabídky platební povinnost nevzniká, řídí se finanční vypořádání vztahem s tímto plátcem a žádost o dřívější zahájení sama spotřebiteli ani zástupci žádnou platební povinnost nezakládá. Bez výslovné žádosti poskytovatelka v této lhůtě se službou nezačne. U individuálního balíčku se žádost eviduje k neměnné verzi

potvrzené nabídky, nikoli k jednotlivé nahrávce.

Právo odstoupit od smlouvy o službě zanikne až po úplném poskytnutí služby, pokud plnění za úplatu začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty a spotřebitel byl předem poučen, že úplným poskytnutím právo zaniká.

U digitálního obsahu nedodávaného na hmotném nosiči, zejména digitálních zvukových materiálů zahrnutých v programu včetně přípravné a personalizované nahrávky nebo nahrávek, zanikne právo odstoupit ve vztahu ke konkrétnímu materiálu teprve zahájením jeho plnění za podmínky, že spotřebitel předem výslovně souhlasil s plněním před uplynutím příslušné lhůty, vzal na vědomí zánik práva a obdržel potvrzení na trvalém nosiči. U každé streamované nahrávky systém za zahájení digitálního plnění považuje její první skutečné přehrání, nikoli samotné zobrazení dostupného odkazu v portálu. Žádost o dřívější zahájení služby a prohlášení o dřívějším digitálním plnění jsou dvě samostatná, předem nezaškrtnutá rozhodnutí.

Digitální zvukové materiály jsou vedlejší součástí individuálního programu, pokud je obsahuje potvrzená nabídka; klient nedává samostatný souhlas s tím, že taková sjednaná součást vznikne. Je-li spotřebitelská smlouva uzavřena distančně nebo mimo obchodní prostory, lze každý digitální materiál před koncem lhůty přehrát jen po samostatném prohlášení podle předchozího odstavce; jinak se zpřístupní k přehrání nejdříve po skončení příslušné lhůty. Toto prohlášení řeší pouze čas zpřístupnění a není informovaným souhlasem se službou ani souhlasem se zpracováním osobních údajů. U smlouvy uzavřené v provozovně nebo v jiném doloženém případě, kdy se zákonná lhůta neuplatní, se tento krok nevyžaduje.

Při platném odstoupení vrátí poskytovatelka přijaté peněžní prostředky bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od doručení odstoupení, stejným způsobem, jakým byly přijaty, nedohodnou-li se strany jinak; odečte pouze částku, kterou dovoluje zákon.

13. Digitální obsah, nahrávky a licence

Vlastnická a majetková práva k personalizovaným i jiným zvukovým nahrávkám, pracovním listům, textům a metodickým materiálům zůstávají poskytovatelce nebo příslušnému nositeli práv. Klient získává pouze omezené, nevýhradní a nepřenosné oprávnění používat je po dobu dostupnosti uvedenou v nabídce nebo portálu pro vlastní osobní a nekomerční potřebu. Bez předchozího písemného souhlasu je nesmí zpřístupnit třetí osobě, zveřejnit, prodávat, upravovat, rozmnožovat ani použít k trénování automatizovaných systémů.

Doba dostupnosti nahrávky a případný limit přehrání jsou uvedeny v individuální nabídce nebo klientském portálu. Není-li uvedeno jinak, je přístup časově omezen na dobu programu a přiměřenou integrační dobu po něm. Klient si nemůže nárokovat trvalý hosting,

pokud nebyl výslovně sjednán.

Klient chrání přístupové údaje do portálu a nesdílí odkazy ani přehrávací tokeny. Zjistí-li zneužití, neprodleně informuje poskytovatelku. Poskytovatelka může kompromitovaný přístup z bezpečnostních důvodů zneplatnit a vydat nový.

14. Důvěrnost a bezpečnost komunikace

Poskytovatelka zachovává důvěrnost informací sdělených v průběhu spolupráce v rozsahu odpovídajícím povaze služby a zásadám ochrany osobních údajů. Důvěrnost není absolutní: informace lze zpřístupnit se souhlasem klienta, zpracovatelům v nezbytném rozsahu, pokud to ukládá právní předpis, k ochraně právních nároků nebo k odvrácení bezprostředního vážného ohrožení života či zdraví.

Běžný e-mail není určen pro naléhavé zprávy ani pro zasílání nadbytečných citlivých údajů. Pro klientské materiály se přednostně používá zabezpečený klientský portál nebo jiný dohodnutý kanál.

15. Nezletilí klienti

MindsRestart pracuje s nezletilými zpravidla od 12 let. Služba pro nezletilého je možná po individuálním posouzení, s předchozím informovaným souhlasem osoby vykonávající rodičovskou odpovědnost nebo jiného oprávněného zákonného zástupce a s přiměřeným souhlasným zapojením nezletilého podle jeho věku a vyspělosti.

Zákonný zástupce prohlašuje, že je oprávněn dítě zastupovat a že mu není znám nesouhlas druhého zákonného zástupce. Jde-li o významnou záležitost dítěte nebo poskytovatelka zjistí rozpor mezi zástupci, může požadovat souhlas obou zástupců nebo rozhodnutí příslušného orgánu; do vyjasnění spolupráci nezahájí nebo přeruší.

Při online sezení musí být na dohodnutém místě dostupná dospělá osoba schopná v případě potřeby pomoci, současně se nezletilému poskytne přiměřené soukromí. Rozsah informací sdílených se zástupcem se určí s ohledem na věk, bezpečí a oprávněné zájmy dítěte; poskytovatelka neslibuje rodiči úplný přepis důvěrné komunikace dítěte.

16. Klientský portál a elektronická komunikace

Klientský účet je osobní. Jeho vytvoření nebo ověření samo o sobě není objednávkou placené služby. Klient udržuje kontaktní údaje aktuální, používá silné jedinečné heslo a neumožní přístup jiné osobě. Poskytovatelka může účet dočasně zablokovat při podezření na zneužití, bezpečnostní incident, archivaci klienta nebo po ukončení smlouvy.

Po vstupní konzultaci se v portálu mohou zobrazit individuální nabídky ve stavu nabídnuto, projeven zájem, aktivní, pozastaveno, dokončeno nebo zrušeno. Program přejde do aktivního stavu až výslovným přijetím zmrazené nabídky klientem nebo zákonným zástupcem; navazující plnění se zpřístupní teprve po doručení potvrzení smlouvy na trvalém nosiči, dokončení povinných informovaných kroků a splnění pravidel pro začátek plnění během případné lhůty pro odstoupení. Konkrétní sezení z balíčku klient nejprve vyžádá bez volby času a termín navrhne poskytovatelka postupem podle čl. 4. Tato žádost nevyvolává samostatnou platbu, protože cena je zahrnuta v přijatém programu, není-li v nabídce výslovně uvedeno jinak.

Oznámení související se smlouvou se doručují na e-mail uvedený klientem nebo do klientského portálu, pokud je klient na uložení zprávy prokazatelně upozorněn. Klient oznámí změnu e-mailu bez zbytečného odkladu.

17. Partnerské a nadační spolupráce

Tyto VOP se vztahují pouze na služby, jejichž poskytovatelkou a smluvní stranou je Bc. Zdenka Beranová / MindsRestart. X-team, nadační fond nebo jiný partner může poskytovat vlastní služby na základě samostatné smlouvy a vlastních podmínek. Označení klienta jako partnerského nebo X-team klienta samo o sobě nevytváří smlouvu s partnerem ani neopravňuje k předání údajů.

Hradí-li cenu sezení nebo programu za klienta zcela nebo zčásti partner na základě samostatné smlouvy s poskytovatelkou, řídí se platební podmínky, vyúčtování a případné náhrady za pozdě zrušená či nevyužitá sezení touto smlouvou; ustanovení čl. 4, 5 a 10 o platbě klienta se v rozsahu úhrady partnerem nepoužijí. Termín je v takovém případě závazně potvrzen výslovným potvrzením poskytovatelky bez vazby na úhradu a klientovi se neúčtuje cena ani storno poplatek. Povinnost klienta měnit a rušit termíny podle čl. 10, zpravidla nejpozději 48 hodin předem, tím není dotčena; pozdě zrušené nebo nevyužité sezení může být započteno do sjednaného rozsahu jako vyčerpané.

Má-li dojít k předání osobních údajů partnerovi nebo ke společnému programu, klient předem obdrží informaci o rolích jednotlivých subjektů, rozsahu předání, právním základu a podmínkách služby. Bez takové informace se údaje nepředávají, ledaže to ukládá zákon.

18. Ochrana osobních údajů

Zpracování osobních údajů popisují samostatné Zásady ochrany osobních údajů. Pro údaje o zdravotním nebo psychickém stavu se používá samostatný výslovný souhlas podle čl. 9 odst. 2 písm. a) GDPR, není-li pro konkrétní výjimečné zpracování použitelný jiný právní důvod. Souhlas s ochranou osobních údajů není totéž jako informovaný souhlas se službou ani žádost o zahájení plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení.

19. Reklamace, stížnosti a mimosoudní řešení

Reklamaci nebo stížnost lze uplatnit na info@mindsrestart.com nebo na adrese sídla. Klient uvede své kontaktní údaje, označení služby, popis problému a požadovaný způsob řešení. Poskytovatelka vydá potvrzení o uplatnění reklamace a spotřebitele informuje o jejím vyřízení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, pokud se písemně nedohodnou na delší lhůtě; u digitálního obsahu se použije lhůta přiměřená jeho povaze, stanoví-li zákon jinak.

Nedojde-li ke smírnému řešení spotřebitelského sporu, může spotřebitel podat návrh České obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz, https://coi.gov.cz/informace-o-adr/. Evropská platforma ODR byla ukončena a není prostředkem pro podání návrhu.

20. Rozhodné právo, jazyk a změny VOP

Smlouva se řídí právem České republiky. U spotřebitele s obvyklým bydlištěm v jiném státě tím nejsou dotčena kogentní práva, která mu poskytuje právo jeho bydliště, ani pravidla o příslušnosti soudů použitelná podle práva EU nebo mezinárodních předpisů.

České a anglické znění jsou obsahově odpovídající. Pro smlouvu uzavíranou v češtině je určující české znění; pro smlouvu uzavíranou v angličtině se použije anglické znění s tím, že výklad nesmí zbavit spotřebitele kogentních práv. Nejasnosti se vykládají ve prospěch spotřebitele, stanoví-li tak zákon.

Poskytovatelka může VOP přiměřeně měnit pro budoucí smlouvy. Na již uzavřenou smlouvu se použije verze přijatá při jejím uzavření, ledaže se strany dohodnou jinak nebo změnu vyžaduje právní předpis a nezasahuje nepřiměřeně do práv klienta.

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 15. 10. 2026 (verze 2026-10-15).

Příloha – vzorové odstoupení od smlouvy

Adresát: Bc. Zdenka Beranová, Višňová 97, Voděrádky, 251 01 Říčany, Česká republika; info@mindsrestart.com.

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí následující služby / digitálního obsahu:

_____

Datum objednání / uzavření smlouvy: _____

Jméno a příjmení spotřebitele: _____

Adresa spotřebitele: _____

E-mail použitý při objednávce: _____

Datum: _____ Podpis (pouze u listinné podoby):

_____