

OBCHODNÍ PODMÍNKY

obchodní společnosti Pomocné ruce občanům s.r.o., IČ: 06302998,
se sídlem Koželužská 945/31, 77900 Olomouc
zapsaná do obchodního rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, C 71424

1. Identifikace poskytovatele

- 1.1. Poskytovatelem služeb je společnost Pomocné ruce občanům s.r.o., IČO 06302998, se sídlem Koželužská 945/31, 77900 Olomouc (dále jen "poskytovatel").
- 1.2. Poskytovatel poskytuje klientům komplexní osobní a virtuální asistenci. Osobní asistence spočívá zejména v doprovázení klienta na schůzky, jednání nebo na úřady, pomoci s orientací v postupech, vyřizování administrativy, pomoci s vyplňováním formulářů, shromažďování a předávání podkladů a poskytování psychické podpory během jednání. Virtuální asistence zahrnuje přípravu podkladů pro jednání, tvorbu dokumentů a zpráv, zajišťování a koordinaci termínů schůzek, telefonickou a e-mailovou komunikaci, zajišťování podkladů potřebných pro jednání s úřady, monitorování veřejných rejstříků a koordinační činnosti. Při obou formách asistence poskytovatel vždy jedná na základě pokynů klienta, nesupluje právní, účetní, notářské ani pojišťovací služby a nerozhoduje za klienta. Poskytovatel se nepodílí na poskytování finančních produktů nebo investic, nezastupuje klienty u soudů ani v jiných řízeních, neseписuje právní dokumenty a neposkytuje zdravotní úkony. Poskytovatel také nepřebírá odpovědnost za rozhodnutí klienta a pracuje výhradně s informacemi, které klient poskytne.

2. Povaha poskytovaných služeb

- 2.1. Poskytované služby mají administrativní a organizační charakter.
- 2.2. Poskytovatel ani jeho zaměstnanci neposkytují právní služby ani právní poradenství a nenahrazují činnost osob oprávněných poskytovat právní služby. V případě, že klient potřebuje právní pomoc, může mu poskytovatel na jeho pokyn poskytnout pouze administrativní podporu (např. sepsání žádosti o právní pomoc). Poskytovatel nepřiděluje klientovi konkrétního advokáta a nijak neomezuje jeho zákonné právo na svobodnou volbu advokáta.
- 2.3. Poskytovatel jedná výhradně na základě pokynů klienta.
- 2.4. Poskytovatel nečiní rozhodnutí za klienta a nenes odpovědnost za rozhodnutí klienta.
- 2.5. Klient odpovídá za správnost, úplnost a pravdivost informací a dokumentů, které poskytovateli předá.
- 2.6. Poskytovatel neposkytuje žádnou záruku výsledku jakéhokoli řízení, postupu nebo rozhodnutí třetích osob.

3. Uzavření smlouvy

- 3.1. Smlouva mezi klientem a poskytovatelem vzniká potvrzením Návrhu spolupráce klientem nebo

podpisem smlouvy.

- 3.2. Za okamžik uzavření smlouvy se považuje okamžik potvrzení nebo podpisu Návrhu spolupráce klientem.
- 3.3. Potvrzením nebo podpisem Návrhu spolupráce klient potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a souhlasí s nimi.
- 3.4. Klient potvrzuje, že byl předem informován o ceně služby, jejím rozsahu a způsobu poskytování.
- 3.5. Klient potvrzuje, že měl dostatek času se s těmito podmínkami seznámit a jejich obsah je pro něj srozumitelný.
- 3.6. Není-li v Návrhu spolupráce nebo smlouvě sjednán jiný termín zahájení poskytování služby, poskytovatel zahájí poskytování služby bezodkladně po uzavření smlouvy. Zahájení služby zahrnuje veškeré přípravné, administrativní a koordinační úkony a rezervaci lidských a organizačních zdrojů, ačkoli konkrétní úkony popsané v Návrhu spolupráce mohou proběhnout až v pozdějším termínu dle okolností. Za zahájení poskytování služby se však pro účely práv a povinností stran považuje provedení prvního konkrétního úkonu ve věci klienta. U spotřebitele se může poskytování služby zahájit před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy pouze na základě výslovné žádosti klienta dle bodu 5.1. Od tohoto ujednání se lze odchýlit jen na základě písemné dohody stran.

4. Záloha na službu

- 4.1. Poskytovatel je oprávněn požadovat po klientovi zálohu na cenu služby před zahájením jejího poskytování.
- 4.2. Poskytování služby může být zahájeno až po uhrazení sjednané zálohy, pokud se poskytovatel a klient nedohodnou jinak, nebo pokud poskytovatel nezačne poskytovat službu dříve v souladu s bodem 3.6.
- 4.3. Uhrazená záloha se započítává na cenu poskytované služby.
- 4.4. Pokud nedojde k poskytnutí služby z důvodů na straně poskytovatele, bude uhrazená záloha klientovi vrácena.

5. Odstoupení od smlouvy spotřebitelem

- 5.1. Je-li klient spotřebitelem a smlouva byla uzavřena distančně nebo mimo obchodní prostory poskytovatele, má právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud se svého práva nevzdal výslovným souhlasem se zahájením poskytování služby před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení od smlouvy a vzal tak na vědomí zánik práva na odstoupení po jejím úplném poskytnutí.
- 5.2. Klient bere na vědomí, že odstoupí-li od smlouvy po zahájení poskytování služby, je povinen uhradit poměrnou část sjednané ceny odpovídající rozsahu již poskytnuté služby dle bodu 8.
- 5.3. Zahájením poskytování služby se rozumí provedení prvního konkrétního úkonu ve věci klienta.
- 5.4. Pokud byla služba na základě výslovného souhlasu klienta již poskytnuta v plném rozsahu,

právo klienta na odstoupení od smlouvy zaniká.

6. Oznámení o odstoupení

- 6.1. Oznámení o odstoupení od smlouvy může klient zaslat e-mailem na asistent@pruce.cz nebo písemně na adresu Pomocné ruce občanům s.r.o., IČ: 06302998, se sídlem Koželužská 945/31, 77900 Olomouc.
- 6.2. Oznámení musí obsahovat identifikaci klienta, identifikaci Návrhu spolupráce a jednoznačné prohlášení, že klient odstupuje od smlouvy.

7. Zrušení Návrhu spolupráce nebo smlouvy (storno)

- 7.1. Klient může Návrh spolupráce zrušit do okamžiku zahájení poskytování služby.
- 7.2. Zruší-li klient Návrh spolupráce po potvrzení Návrhu spolupráce, avšak před zahájením poskytování služby, a byla-li pro něj již rezervována kapacita nebo provedeny přípravné administrativní úkony, je poskytovatel oprávněn požadovat přiměřenou náhradu odpovídající rozsahu těchto úkonů, přičemž výše této náhrady se stanoví podle bodu 8.
- 7.3. Zruší-li klient Návrh spolupráce po zahájení poskytování služby, je poskytovatel oprávněn požadovat úhradu ceny odpovídající rozsahu již poskytnutého plnění, přičemž tato úhrada se stanoví podle bodu 8.

8. Povinnost uhradit cenu a náhrada při zrušení

- 8.1. Potvrzením Návrhu spolupráce poskytovatel rezervuje kapacity odpovídající povaze služby popsané v Návrhu spolupráce; k zahájení poskytování služby dochází provedením prvního konkrétního úkonu ve věci klienta.
- 8.2. Klient bere na vědomí, že potvrzením Návrhu spolupráce dochází k rezervaci kapacit poskytovatele, které mohou být v daném čase omezeně využitelné pro jiné klienty, a že zrušením služby může poskytovateli vzniknout ztráta odpovídající rozsahu této rezervace, včetně zmařeného času a blokové kapacity.
- 8.3. Pokud klient Návrh spolupráce zruší dříve, než je sjednán konkrétní termín plnění, je poskytovatel oprávněn požadovat náhradu odpovídající rozsahu rezervace kapacit, přípravných úkonů a zmařeného času; tato náhrada může činit až 70 % z celkové ceny služby uvedené v Návrhu spolupráce.
- 8.4. Jakmile je mezi stranami sjednán konkrétní termín plnění nebo je tento termín určen třetí osobou a poskytovatel se o něm v rámci poskytované služby dozví, považuje se kapacita poskytovatele za rezervovanou v plném rozsahu. Zruší-li klient službu po stanovení či zjištění termínu nebo se na domluvený či určený termín nedostaví, je poskytovatel oprávněn požadovat náhradu odpovídající plně rezervované kapacitě a zmařenému termínu; tato náhrada může činit až 100 % z celkové ceny služby.
- 8.5. Tato ustanovení neomezují právo spotřebitele odstoupit do 14 dnů dle bodu 5; v případě odstoupení po zahájení plnění hradí spotřebitel pouze část ceny odpovídající již poskytnutému

plnění.

9. Cena služby

- 9.1. Cena služby je smluvní.
- 9.2. Rozsah služby zahrnuje běžné administrativní, organizační a komunikační úkony související s poskytováním osobní nebo virtuální asistence.

10. Úprava ceny služby

- 10.1. Ukáže-li se v průběhu poskytování služby, že případ vyžaduje mimořádně rozsáhlé nebo časově náročné administrativní úkony, poskytovatel o tom klienta bez zbytečného odkladu informuje.
- 10.2. Poskytovatel klientovi sdělí předpokládaný rozsah a cenu těchto úkonů.
- 10.3. Tyto úkony budou provedeny až po odsouhlasení úpravy ceny klientem.
- 10.4. Pokud klient úpravu ceny neodsouhlasí, poskytovatel dokončí pouze standardní rozsah služby.

11. Komunikace

- 11.1. Komunikace mezi klientem a poskytovatelem probíhá zejména elektronicky, přičemž pro účely prokazování komunikace se za závaznou považuje komunikace vedená e-mailem nebo jiným písemným způsobem.

12. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 12.1. V případě spotřebitelského sporu má klient právo obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
- 12.2. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, www.coi.cz.

13. Ukončení poskytování služby

- 13.1. Klient může kdykoli požádat o ukončení poskytování služby, a to výhradně písemně prostřednictvím e-mailu zaslaného na adresu asistent@pruce.cz. Za doručené se považuje, je-li e-mail doručen do schránky poskytovatele. Nebo písemně na adresu poskytovatele Pomocné ruce občanům s.r.o., IČ: 06302998, se sídlem Koželužská 945/31, 77900 Olomouc
- 13.2. Pokud klient službu neukončí postupem podle bodu 13.1., má se za to, že služba nadále pokračuje, pokud poskytovatel nadále poskytuje služby nebo má pro klienta rezervovanou kapacitu. Klient je povinen poskytovat poskytovateli nezbytnou součinnost a hradit cenu služby za sjednaný rozsah včetně ceny za rezervovanou kapacitu.
- 13.3. Neposkytnutí součinnosti ze strany klienta nezbavuje klienta povinnosti uhradit cenu za dosud poskytnuté služby či rezervovanou kapacitu. Poskytovatel neodpovídá za nemožnost dokončení služby z důvodu nečinnosti klienta.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Tyto obchodní a storno podmínky jsou nedílnou součástí Návrhu spolupráce.

- 14.2. Klient potvrzuje, že měl před potvrzením Návrhu spolupráce dostatek času se s těmito podmínkami seznámit.
- 14.3. Klient potvrzuje, že jejich obsah je pro něj srozumitelný a uzavření smlouvy činí svobodně a vážně.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 17.03. 2026.