

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY BALANSIA

pro mediační služby, individuální konzultace a sepsání dohody dosažené při mediaci

Účinné od: 01.08.2026

I. Identifikace Poskytovatelky a působnost VOP

1. Poskytovatelkou služeb je Mgr. Jana Kubíková, DiS., IČO: 24912433, místo podnikání evidované ve veřejném rejstříku: Bezručova 389, 339 01 Klatovy, kontaktní adresa a prostory Balansia: Krameriova 164, 339 01 Klatovy, e-mail: mediace@balansia.cz, telefon: +420 793 999 550, bankovní účet: 35-1665770207/0100. Poskytovatelka není ke dni účinnosti těchto VOP plátcem DPH (dále jen „Poskytovatelka“; při poskytování mediačních služeb také „Mediátorka“).
2. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují obecné obchodní, organizační a spotřebitelské podmínky služeb Poskytovatelky, zejména nezávazného úvodního kontaktu, mediačních setkání, individuálních konzultací a sepsání dohody dosažené při mediaci (dále jen „Dohoda Stran“).
3. Klientem se pro účely těchto VOP rozumí osoba, která využívá některou ze služeb Poskytovatelky nebo s ní sjednává její poskytnutí. Klient, který se účastní mediace jako účastník řešeného konfliktu a uzavírá s Mediátorkou Smlouvu o provedení mediace, je v ustanoveních týkajících se mediace označován jako „Strana“.
4. Spotřebitelem se pro účely těchto VOP rozumí Klient, který je fyzickou osobou a mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání uzavírá smlouvu s Poskytovatelkou nebo s ní jinak jedná. Ustanovení těchto VOP týkající se práv Spotřebitele se použijí pouze tehdy, vystupuje-li Klient v postavení Spotřebitele.
5. Pro mediační setkání se uzavírá samostatná Smlouva o provedení mediace. Její přílohy a dodatky upravují zejména seznam Stran a případné pozdější přistoupení další Strany. V případě rozporu má přednost individuální písemné ujednání ve smlouvě, příloze nebo dodatku před těmito VOP; tím nejsou dotčena práva Spotřebitele, od nichž se nelze odchýlit.

II. Druhy a povaha poskytovaných služeb

1. Poskytovatelka nabízí zejména: a) mediační setkání v rodinných, partnerských, mezigeneračních, sousedských a dalších mezilidských vztazích; b) individuální konzultace; c) sepsání dohody dosažené při mediaci; d) bezplatný úvodní kontakt v rozsahu potřebném k základnímu posouzení vhodnosti služby a předání praktických informací.
2. Úvodní kontakt je zdarma, představuje pouze nezávaznou poptávku a neslouží k podrobnému projednání sporných otázek, k právnímu posouzení ani k individuální práci v rozsahu konzultace.
3. Poskytovatelka není zapsanou mediátorkou podle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci. Mediační služby proto nejsou poskytovány v režimu tohoto zákona a nemají zvláštní právní účinky spojené se zahájením mediace podle tohoto zákona.
4. Uzavření smlouvy samo o sobě nezastavuje soudní ani správní řízení a automaticky nemění běh zákonných lhůt. Na běh některých lhůt může mít mimosoudní jednání vliv pouze za podmínek stanovených právními předpisy. Každá Strana odpovídá za včasné uplatnění svých práv.

5. Poskytovatelka nerozhoduje o právech, vině nebo odpovědnosti účastníků, neposuzuje důkazy a neposkytuje právní služby ani právní zastoupení. Služby nenahrazují činnost soudu, správního orgánu, OSPOD, advokáta, notáře, znalce, psychoterapeuta ani jiného odborníka.
6. Poskytovatelka negarantuje dosažení dohody ani konkrétní právní, soudní, správní, majetkový, vztahový nebo jiný výsledek. Nedosažení dohody nebo výsledek, s nímž některá Strana nesouhlasí, není samo o sobě vadou služby.
7. Individuální konzultace je určena jedné osobě k vymezení situace, témat a možností dalšího postupu. Není mediací bez účasti ostatních, právním poradenstvím ani psychoterapií.

III. Poptávka, rezervace termínu a uzavření smlouvy

1. Kontaktní formulář, e-mail, SMS nebo telefonický kontakt představují nezávaznou poptávku. Samy o sobě nezakládají rezervaci termínu ani smluvní vztah.
2. Před závaznou rezervací mediačního setkání Poskytovatelka Stranám písemně sdělí nebo zpřístupní zejména datum, čas a místo setkání, předpokládanou délku, cenu nebo způsob jejího určení, platební podmínky, storno podmínky, tyto VOP a informace o zpracování osobních údajů. Před mediačním setkáním zašle také návrh Smlouvy o provedení mediace, aby se s ním Strany mohly předem seznámit.
3. U společné mediace musí navržené datum, čas, předpokládanou délku, cenu, storno podmínky a tyto VOP písemně potvrdit všechny Strany. Za písemné potvrzení se považuje zejména e-mail nebo SMS. Telefonická dohoda musí být následně potvrzena písemně.
4. Termín je závazně rezervován až okamžikem, kdy Poskytovatelka po obdržení potvrzení všech Stran odešle písemné potvrzení, že rezervace byla dokončena. Do tohoto okamžiku není Poskytovatelka povinna termín blokovat.
5. Závazná rezervace zakládá povinnost respektovat sjednaný termín, cenu a storno podmínky. U mediačního setkání však nenahrazuje Smlouvu o provedení mediace, která se zpravidla podepisuje osobně před zahájením prvního setkání.
6. Účastní-li se mediace od počátku více než dvě Strany, jsou všechny uvedeny v příloze č. 1 – Seznam Stran mediace. Přistoupí-li další Strana až po uzavření smlouvy, provede se změna písemným dodatkem podepsaným přistupující Stranou, dosavadními Stranami a Mediátorkou.
7. U individuální konzultace představuje sjednání termínu pouze organizační domluvu a samo o sobě nezakládá závaznou rezervaci ani povinnost Klienta službu uhradit. Samostatná písemná smlouva se neuzavírá. Smluvní vztah vzniká zahájením individuální konzultace. Nedostaví-li se Klient na sjednaný termín, aniž konzultace proběhla, storno poplatek se neúčtuje.
8. Poskytovatelka může odmítnout poptávku, sjednání termínu individuální konzultace nebo závaznou rezervaci mediačního setkání zejména z kapacitních, odborných, etických nebo bezpečnostních důvodů, při střetu zájmů, při nevhodnosti služby pro danou situaci nebo pokud nejsou splněny podmínky pro bezpečný a vyvážený průběh.

IV. Místo, účast a průběh služeb

1. Setkání probíhají osobně v předem sjednaném termínu zpravidla v prostorách Balansia na adrese Krameriova 164, Klatovy. Po předchozí dohodě se mohou uskutečnit na jiném vhodném a pokud možno neutrálním místě, lze-li zajistit soukromý, bezpečný a vyvážený průběh.
2. Mediační setkání obvykle trvá dvě až tři hodiny. Skutečná délka se odvíjí od rozsahu témat, počtu přítomných a průběhu komunikace. Individuální konzultace se zpravidla sjednává v délce 60 minut.
3. Mediace je dobrovolná. Každá Strana může odmítnout navržené řešení, nepodepsat dohodu nebo svou účast kdykoli ukončit.

4. Každá Strana odpovídá za to, že je oprávněna o tématech mediace jednat, činit vlastní rozhodnutí a uzavřít případnou dohodu. Jedná-li za jinou osobu, je-li její oprávnění omezeno nebo je-li nutný souhlas jiné osoby či orgánu, oznámí to předem Mediátorce a ostatním Stranám.
5. Mediátorka nebo kterákoli Strana může navrhnout oddělené jednání. Informace sdělené při odděleném jednání se bez výslovného souhlasu dotčené Strany nepředávají ostatním, nestanoví-li právní předpis nebo závazné rozhodnutí jinak.
6. Účast advokáta nebo jiného odborného poradce je možná po předchozím oznámení Mediátorce a ostatním Stranám. Účast jiné doprovázející osoby je možná po předchozí dohodě s Mediátorkou, která přihlédne ke stanoviskům všech Stran. Osoba, která není vázána zákonnou nebo profesní mlčenlivostí, před zahájením účasti podepíše prohlášení o důvěrnosti a mlčenlivosti.
7. Mediátorka může účast třetí osoby omezit nebo ukončit a mediaci odmítnout, přerušit, vést odděleně nebo ukončit, nelze-li zajistit důvěrný, bezpečný, vyvážený a smysluplný průběh, zejména při nátlaku, násilí, závažné nerovnováze, ohrožení nebo zneužívání procesu.
8. Bez předchozího výslovného souhlasu všech přítomných je zakázáno pořizovat zvukové, obrazové nebo audiovizuální záznamy.

V. Ceny služeb

1. Mediační setkání: prvních 60 minut 1 200 Kč; každých dalších započatých 30 minut 600 Kč. Cena se vztahuje na celé setkání, nikoli na každou Stranu zvlášť.
2. Nedohodnou-li se Strany s Mediátorkou jinak, hradí Strany cenu mediačního setkání rovným dílem a každá odpovídá pouze za svůj sjednaný podíl. Za sjednaný víkendový termín se neúčtuje příplatek.
3. Individuální konzultace: 60 minut 600 Kč; každých dalších započatých 30 minut 300 Kč.
4. Sepsání Dohody Stran ve standardním rozsahu: 1 200 Kč za jeden společný dokument. Cena zahrnuje sepsání prvního znění Dohody Stran, jedno společné zpracování věcných připomínek Stran a konečné znění v elektronické podobě nebo v potřebném počtu listinných stejnopisů k podpisu. Další úpravy nad tento rozsah se účtují částkou 600 Kč za každých dalších započatých 30 minut, vždy po předchozí dohodě se Stranami.
5. Koná-li se setkání mimo prostory Balansia, mohou být k základní ceně připočteny pouze předem sdělené a odsouhlasené cestovní výdaje, parkovné nebo náklady na pronájem prostoru.
6. Poskytovatelka není ke dni účinnosti těchto VOP plátcem DPH. Uvedené ceny jsou konečné. Aktuální ceny jsou zveřejněny na www.balansia.cz/cenik/. Konkrétní cena nebo způsob jejího určení jsou Klientovi sděleny před poskytnutím služby; u mediačního setkání před potvrzením závazné rezervace.
7. Změna ceníku se vztahuje pouze na služby sjednané po účinnosti změny. Pro již potvrzenou závaznou rezervaci mediačního setkání platí cena sdělená a přijatá při jejím potvrzení. U individuální konzultace platí cena sdělená Klientovi při sjednání termínu, není-li dohodnuto jinak.

VI. Platební podmínky a doklady

1. Cenu lze uhradit v hotovosti bezprostředně po skončení setkání, okamžitým bankovním převodem, prostřednictvím QR kódu nebo na základě faktury vystavené Poskytovatelkou.
2. Faktura je zpravidla zasílána elektronicky na e-mailovou adresu platící osoby a je splatná do 7 kalendářních dnů od doručení, není-li písemně dohodnuto jinak.

3. U mediačního setkání může Poskytovatelka vystavit každé Straně samostatnou fakturu na její sjednaný podíl nebo jednu fakturu osobě, která se zavázala uhradit celou cenu.
4. Při platbě v hotovosti vystaví Poskytovatelka Spotřebiteli na jeho žádost doklad o poskytnutí a zaplacení služby.
5. Dostane-li se Klient do prodlení s úhradou, může Poskytovatelka požadovat zákonný úrok z prodlení a účelně vynaložené náklady spojené s uplatněním pohledávky.

VII. Změna a zrušení termínu mediačního setkání

1. Požádá-li některá Strana o změnu termínu mediačního setkání nebo jej zruší nejpozději 24 hodin před sjednaným začátkem, storno poplatek se neúčtuje a podle možností lze sjednat náhradní termín.
2. Změna nebo zrušení termínu se oznamuje e-mailem nebo SMS. Je-li oznámení učiněno telefonicky, musí být prokazatelně potvrzeno e-mailem nebo SMS.
3. Při zrušení nebo přesunutí termínu méně než 24 hodin před začátkem nebo při nedostavení se bez omluvy činí storno poplatek 100 % ceny potvrzeného a rezervovaného časového bloku.
4. Zruší-li pozdě pouze jedna Strana a společné setkání se proto nemůže uskutečnit, hradí storno poplatek tato Strana. Zruší-li sjednaný termín společně všechny Strany, hradí storno poplatek rovným dílem, není-li dohodnuto jinak.
5. Mediátorka může s ohledem na okolnosti konkrétního případu od storno poplatku zcela nebo zčásti upustit.
6. Při pozdním příchodu se rezervovaný čas zpravidla neprodlužuje a cena potvrzeného časového bloku zůstává zachována.
7. Zruší-li nebo přesune-li termín Poskytovatelka, storno poplatek se neúčtuje a podle možností bude nabídnut náhradní termín.
8. Storno podmínky podle tohoto článku se nevztahují na individuální konzultace; sjednání jejich termínu se řídí čl. III odst. 7 těchto VOP.
9. Ustanovení tohoto článku neomezují zákonné právo Spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory podle článku XI těchto VOP.

VIII. Důvěrnost, mlčenlivost a pracovní poznámky

1. Podrobné podmínky důvěrnosti mediačního procesu upravuje Smlouva o provedení mediace. Mediátorka se smluvně zavazuje zachovávat mlčenlivost o informacích a dokumentech získaných při mediaci, s výjimkami stanovenými smlouvou a právními předpisy.
2. Mediace probíhá převážně ústně. Mediátorka nepořizuje formální obsahový zápis jednotlivých vyjádření, postojů, návrhů nebo ústupků, není-li výslovně dohodnuto jinak.
3. Mediátorka si může pořizovat stručné pracovní poznámky potřebné pro vedení mediace. Nejde o společný dokument Stran; poznámky jsou zabezpečeny a uchovávány pouze po nezbytnou dobu, nestanoví-li právní předpis nebo ochrana právních nároků jinak.
4. Mediátorka neposkytuje třetím osobám obsahové zprávy o průběhu mediace ani hodnocení Stran. Na základě odpovídajícího právního důvodu může vydat základní formální potvrzení, například o datu, délce a účasti, bez sdělení obsahu mediace.
5. Důvěrnost se nevztahuje zejména na sdělení vyžadované právním předpisem, závazným rozhodnutím orgánu veřejné moci nebo nezbytné k ochraně života, zdraví nebo bezpečí dítěte či jiné osoby.
6. Poskytovatelka zachovává přiměřenou důvěrnost také při individuálních konzultacích. Ani zde však nejde o zákonnou mlčenlivost zapsaného mediátora, advokáta, lékaře nebo psychoterapeuta.

7. Doprovázející osoba, která není vázána zákonnou nebo profesní mlčenlivostí, podepisuje před účastí samostatné prohlášení o důvěrnosti a mlčenlivosti.

IX. Dohoda Stran dosažená při mediaci

1. Dospějí-li Strany při mediaci ke společným ujednáním, mohou si objednat jejich sepsání do písemné podoby (dále jen „Dohoda Stran“).
2. Dohoda Stran vychází výhradně ze společných ujednání Stran. Mediátorka nerozhoduje o jejím obsahu a při jejím sepsání neposkytuje právní posouzení jednotlivých ujednání ani právní poradenství. Nezaručuje schválení Dohody Stran soudem, její vykonatelnost ani vhodnost pro konkrétní právní účel.
3. Před dokončením obdrží všechny Strany návrh Dohody Stran ke kontrole. Věcné připomínky se zapracují pouze tehdy, jsou-li společné nebo s nimi všechny dotčené Strany souhlasí. Rozdílné připomínky nebo nová témata mohou vyžadovat další mediační setkání.
4. Vyžaduje-li zamýšlený právní účinek zvláštní formu, schválení soudu, zápis do veřejného seznamu nebo odborné právní posouzení, zajistí si Strany odpovídající právní službu samostatně. U dohody s významnými právními nebo majetkovými účinky se doporučuje nezávislá právní kontrola před podpisem.

X. Ukončení spolupráce

1. Mediace končí zejména dosažením společné dohody Stran v projednávaných otázkách, oznámením kterékoliv Strany, že si nepřeje pokračovat, dohodou Stran a Mediátorky na ukončení mediace nebo rozhodnutím Mediátorky z důvodů uvedených ve smlouvě nebo těchto VOP. Bylo-li sjednáno další plnění, zejména sepsání Dohody Stran, smluvní vztah trvá do poskytnutí tohoto plnění, není-li dohodnuto jinak.
2. Individuální konzultace končí poskytnutím sjednaného času, dohodou, oznámením Klienta nebo ukončením ze strany Poskytovatelky z odborných, etických nebo bezpečnostních důvodů.
3. Ukončením nezaniká povinnost uhradit již poskytnuté služby, odsouhlasené náklady ani platně vzniklý storno poplatek. Nadále trvá závazek důvěrnosti a povinnosti, které mají podle své povahy přetrvávat i po skončení smluvního vztahu.

XI. Spotřebitelské smlouvy uzavírané na dálku nebo mimo obchodní prostory

1. Je-li dohoda o závazné rezervaci mediačního setkání nebo jiná smlouva se Spotřebitelem uzavřena e-mailem, SMS nebo jiným prostředkem komunikace na dálku, jde zpravidla o smlouvu uzavřenou distančním způsobem. Telefonický rozhovor sám o sobě smlouvu ani závaznou rezervaci nezakládá; je nutné následné písemné potvrzení podle článku III.
2. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření, není-li zákonem stanovena výjimka.
3. Před uzavřením takové smlouvy obdrží Spotřebitel tyto VOP, které v tomto článku obsahují poučení o právu na odstoupení od smlouvy, a vzorový formulář pro odstoupení, a to na trvalém nosiči dat, zpravidla e-mailem v podobě, kterou lze uložit.
4. Má-li být služba poskytnuta nebo má-li její poskytování začít před uplynutím lhůty pro odstoupení, může Poskytovatelka začít pouze na základě výslovné žádosti Spotřebitele. Spotřebitel musí být současně poučen, že při

odstoupení po zahájení služby uhradí poměrnou část ceny skutečně poskytnutého plnění a že po úplném poskytnutí služby může při splnění zákonných podmínek právo odstoupit zaniknout.

5. Odstoupí-li Spotřebitel před zahájením služby, nehradí smluvní storno poplatek. Odstoupí-li po zahájení služby na svou výslovnou žádost, uhradí pouze poměrnou část ceny odpovídající plnění poskytnutému do okamžiku odstoupení, jsou-li splněny zákonné podmínky.

6. Odstoupení může Spotřebitel učinit jakýmkoli jednoznačným prohlášením zaslaným na e-mail mediace@balansia.cz nebo na kontaktní adresu Poskytovatelky. Spotřebitel může použít vzorový formulář poskytnutý Poskytovatelkou a dostupný na webových stránkách www.balansia.cz; jeho použití však není povinné.

7. Odstoupí-li od závazné rezervace jedna ze Stran a společné setkání se proto neuskuteční, ostatním Stranám se za tento neuskutečněný termín storno poplatek neúčtuje.

8. Podepisuje-li se Smlouva o provedení mediace osobně v prostorách Balansia bezprostředně před zahájením setkání, nejde z tohoto důvodu o smlouvu uzavřenou na dálku. Tím není dotčeno případné právo Spotřebitele odstoupit od dříve uzavřené dohody o závazné rezervaci.

9. Podepisuje-li se Smlouva o provedení mediace mimo obchodní prostory Poskytovatelky a služba má začít před uplynutím lhůty pro odstoupení, musí být Spotřebiteli předem poskytnuty příslušné informace o právu na odstoupení a služba může být zahájena pouze na základě jeho výslovné žádosti v textové podobě.

XII. Reklamační služby

1. Spotřebitel může reklamaci uplatnit osobně nebo písemně na kontaktní adrese Poskytovatelky, případně e-mailem na mediace@balansia.cz.

2. V reklamaci je vhodné uvést jméno a kontaktní údaje, označení reklamované služby a datum jejího poskytnutí, popis vytýkané vady a požadovaný způsob vyřízení.

3. Poskytovatelka vydá Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamační uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení Spotřebitel požaduje a jaké kontaktní údaje poskytl pro účely informace o vyřízení reklamační. Při reklamaci e-mailem může být potvrzení zasláno elektronicky.

4. Poskytovatelka rozhodne o reklamaci ihned; ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená povaze služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se Poskytovatelka se Spotřebitelem v konkrétním případě nedohodne na delší lhůtě. Spotřebitel poskytne potřebnou součinnost.

5. Poskytovatelka Spotřebitele písemně vyrozumí o datu a způsobu vyřízení reklamační, případně mu poskytne písemné odůvodnění zamítnutí reklamační.

6. Práva Spotřebitele z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy. Podle povahy vady a poskytované služby může jít zejména o nápravu nebo doplnění služby, přiměřenou slevu nebo vrácení odpovídající části ceny.

7. Za vadu služby se sama o sobě nepovažuje skutečnost, že mediace neskončila dohodou, že některá Strana odmítla navržené řešení nebo že výsledek závislý na rozhodnutí soudu či jiného orgánu nebyl schválen.

XIII. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Vznikne-li mezi Poskytovatelkou a Spotřebitelem spor ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit přímou dohodou, může Spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

2. Příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.gov.cz, web: coi.gov.cz/informace-o-adr/.

3. Před podáním návrhu k České obchodní inspekci se Spotřebitel musí nejprve pokusit vyřešit spor přímo s Poskytovatelkou.

XIV. Ochrana osobních údajů

1. Poskytovatelka zpracovává osobní údaje v nezbytném rozsahu zejména pro vyřízení poptávky, sjednání termínu individuální konzultace, závaznou rezervaci mediačního setkání a poskytnutí služby, plnění právních a účetních povinností a ochranu oprávněných nároků.
2. Podrobné informace o kategoriích údajů, právních důvodech, dobách uchování, příjemcích a právech subjektů údajů jsou uvedeny v aktuálních Zásadách zpracování osobních údajů na www.balansia.cz/zasady-zpracovani-osobnich-udaju/.
3. Zájemci se doporučuje neuvádět do kontaktního formuláře podrobné ani zvláště citlivé informace, pokud to není nezbytné pro první kontakt.

XV. Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy se řídí právem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a v případě Spotřebitelů také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Tím není Spotřebitel zbaven ochrany poskytované kogentními právními předpisy.
2. Individuálně sjednané písemné podmínky mají přednost před těmito VOP. U mediačních služeb má přednost Smlouva o provedení mediace včetně jejích příloh a dodatků.
3. Poskytovatelka může VOP změnit. Pro konkrétní smluvní vztah jsou rozhodné VOP, které byly Klientovi zpřístupněny před jeho vznikem; u mediačního setkání VOP zpřístupněné před potvrzením závazné rezervace. Nové znění se nepoužije zpětně.
4. Neplatnost nebo neúčinnost jednotlivého ustanovení nemá vliv na ostatní ustanovení VOP, pokud je lze oddělit.
5. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem uvedeným v jejich záhlaví. Poskytovatelka uchovává předchozí verze tak, aby bylo možné určit znění použitelné na konkrétní smluvní vztah.