

## Produktové podmínky – Speciální balíček pro pracovní pobyty v zahraničí

### Základní ustanovení

1. Tyto produktové podmínky upravují a blíže vymezují práva a povinnosti zájemce a zprostředkovatele při poskytování služeb spočívajících ve využití tzv. Speciálního balíčku pro pracovní pobyty v zahraničí.
2. Zprostředkovatel je právnická osoba, spol. EuroPair, s.r.o., IČ: 26489881, se sídlem Hrozňatova 2642/25, 615 00 Brno, email: [napis@coolagent.cz](mailto:napis@coolagent.cz), tel. +420 606 624 368, web: [www.coolagent.cz](http://www.coolagent.cz).
3. **Poskytovatelem služeb dle těchto produktových podmínek je společnost COOLAGENT, s.r.o., IČ 22396471, se sídlem Hrozňatova 2642/25, Židenice, 615 00 Brno, se kterou spotřebitel smlouvu o poskytování služeb dle těchto produktových podmínek uzavírá. Zprostředkovatel je oprávněn poskytovatele v rámci plnění povinností dle těchto produktových podmínek v plném rozsahu zastoupit na základě zmocnění poskytovatele uděleného zprostředkovateli.**
4. Zájemcem je fyzická osoba (spotřebitel), která uzavřela se zprostředkovatelem smlouvu o zprostředkování a která má zájem o nadstandardní služby, tzv. Speciální balíček pro pracovní pobyty v zahraničí od Poskytovatele.
5. Služba Speciální balíček pro pracovní pobyty v zahraničí je placená služba poskytovaná poskytovatelem prostřednictvím zprostředkovatele zájemci v případě jeho zájmu nad rámec služeb, které jsou předmětem smlouvy o zprostředkování uzavírané mezi zprostředkovatelem a zájemcem. Tato služba garantuje zájemci pomoc zprostředkovatele před cestou do zahraničí i po dobu celého pracovního pobytu v zahraničí, popř. jeho části.

### Služba tzv. Speciální balíček pro pracovní pobyty v zahraničí

1. Poskytovatel nabízí Speciální balíček pro pracovní pobyty v zahraničí, a to Balíček Premium, které obsahují následující služby:
  - A) Balíček Premium
    - 2 webináře** – webinář – „Moje zkušenost s Řeckem“ s Alenou a webinář „Řecko / Kypr od A do Z“ od kolegyně Markéty
    - Až 120 min telefonických konzultací před odletem** – konzultace lze rozložit až na 6 bloků. Nutné se předem objednat sms nebo WhatsApp zprávou min. 24 hodin předem.
    - Až 120 min telefonických konzultací po příjezdu do zahraničí** – konzultace lze rozložit až na 6 bloků. Nutné se předem objednat sms nebo WhatsApp zprávou min. 24 hodin předem.
    - WhatsApp podpora prvních 30 dní v zahraničí** - podpora přes zprávy (Po–Pá, 9–17 h) - garantujeme reakci nejpozději do 240 minut
    - K dispozici koordinátorka COOLAGENT na telefonu v den Tvého příletu až do 21:00h.**

## **Objednání služby tzv. Speciální balíček pro pracovní pobyty v zahraničí**

1. Nedohodnou-li se zprostředkovatel a zájemce jinak, ke sjednání poskytování této služby zprostředkovatelem zájemci dojde neformálně prostřednictvím emailové komunikace, webových stránek či jiným obdobným způsobem. Nedílnou součástí tohoto závazku jsou tyto produktové podmínky. **K uzavření smlouvy o poskytnutí objednané služby potom dochází okamžikem úhrady sjednané ceny na účet poskytovatele/zprostředkovatele dle vystavených platebních údajů.**
2. Zájemce bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že služba Speciální balíček pro pracovní pobyty v zahraničí je nadstandardní služba, která je plně hrazena zájemcem. Uvedená cena za službu je konečná (vč. případné daně z přidané hodnoty, jedná-li se o zdanitelné plnění); cena za službu může být stanovena i za individuálně sjednaných podmínek.
3. Cenu za službu se zájemce zavazuje uhradit dle platebních údajů sdělených zprostředkovatelem, a to ve splatnosti stanovené zprostředkovatelem. K zaplacení dochází dnem, kdy je příslušná částka připsána na předepsaný účet, nebo kdy bude tato částka předána zprostředkovateli nebo osobě jím pověřené k převzetí ceny za službu. Do doby uhrazení ceny za službu není zprostředkovatel povinen ničeho plnit. Nedojde-li ze strany zájemce k úhradě ceny za službu v době splatnosti, má poskytovatel právo od uzavření smlouvy odstoupit.
4. Zájemce výslovně souhlasí s tím, že zprostředkovatel/poskytovatel je oprávněn mu vystavit účtenku/fakturu v papírové nebo elektronické podobě. V případě, že bude účtenka/faktura vystavena v elektronické podobě, zájemce souhlasí, že mu bude zaslána na emailovou adresu, kterou zprostředkovateli sdělil. Zprostředkovatel/poskytovatel je oprávněn vystavit účtenku/fakturu v elektronické podobě při jakémkoliv způsobu platby.
5. Po závazném objednání této služby bude zájemci na uvedenou emailovou adresu zaslán potvrzovací email, ve kterém bude zejména uvedeno, že si balíček zájemce zakoupil, cena tohoto balíčku, přehled služeb, na které má zájemce nárok s uvedením kontaktních čísel, prostřednictvím kterých budou probíhat případné konzultace zájemce se zprostředkovatelem, a odkaz na webináře, popř. informace, jakým způsobem budou tyto zpřístupněny.
6. Případná odchylná ujednání smluvená individuálně mezi zprostředkovatelem a zájemcem mají přednost před ustanoveními těchto produktových podmínek.
7. Zájemce je povinen si balíček objednat současně s datem podpisu smlouvy. Smlouva je v takovém případě uzavřena okamžikem úhrady ceny zvoleného balíčku.
8. Podmínkou objednání těchto služeb je uzavřená smlouva o zprostředkování mezi zprostředkovatelem a zájemcem.
9. Zájemce výslovně prohlašuje, že je oprávněn zavázat se smlouvou o poskytování služeb spočívajících ve využití tzv. Speciálního balíčku pro pracovní cesty v zahraničí samostatně bez potřeby zákonného či jiného zástupce, a že disponuje prostředky k plnění závazků plynoucích z tohoto jednání.

## **Podmínky poskytování služby**

1. Konzultace probíhají přes telefon nebo přes aplikaci WhatsApp, a to dle výběru zájemce. Kontakty zprostředkovatele jsou uvedeny v potvrzujícím emailu zaslaném zájemci při závazném objednání služby. Konzultace jsou poskytovány ve dnech Po - Pá od 9:00h do 17:00h.
2. Konzultace a další služby slouží výhradně pro vlastní potřebu zájemce. Zprostředkovatel si vyhrazuje právo konzultaci či jinou službu odmítnout, pokud se tato netýká výhradně pracovního pobytu zájemce realizovaného na základě smlouvy o zprostředkování uzavřené mezi zájemcem a zprostředkovatelem.
3. Poskytovatel poskytuje obecné poradenství týkající se pracovního pobytu v zahraničí (tento neposkytuje právní poradenství, poradenství ohledně konkrétních problémů vyplývajících z cestovního pojištění atd.). Konzultace a služby, které nespádají do vymezeného poradenství, je poskytovatel oprávněn odmítnout.
4. Konzultace poskytuje poskytovatel výhradně osobě zájemce, a to v českém jazyce. Poskytovatel není oprávněn za zájemce vyřizovat jakékoliv záležitosti.
5. Konzultace nejsou poskytovány jako promptní. V případně dočasné nedostupnosti poskytovatele (např. z důvodu vyřizování pomoci jiným zájemcům) může zájemce zanechat hlasovou zprávu – poskytovatel na tuto bude reagovat do 24 hodin od jejího obdržení.
6. Webináře jsou návodem a doporučením. Webináře, které budou zájemci poskytnuty, slouží výhradně pro vlastní potřebu zájemce. Webináře budou zájemci přístupné po celou dobu trvání jeho pracovního pobytu v zahraničí, popř. po dobu stanovenou podmínkami balíčku. Zájemce není oprávněn tyto webináře zpřístupnit dalším osobám, pořizovat jakoukoliv kopii či záznam webinářů, jakkoliv šířit webináře či umožnit jejich užívání a šíření dalšími osobami; zájemce není oprávněn webinář uložit, popř. umožnit jinému uložit, na veřejně dostupných serverech sloužících k ukládání digitálních obsahů, filmů apod.
7. Zpřístupnění webináře je jednorázové, přičemž webinář není dále poskytovatelem aktualizován.
8. Náklady vzniklé zájemci při používání komunikačních prostředků a využívání dalších služeb poskytovaných v rámci balíčku (náklady na telefonní hovory, náklady na internetové připojení atd.) si hradí zájemce, a to dle svého tarifu.
9. Zájemce je oprávněn, nikoliv však povinen služby balíčku využít. Nebudou-li služby ze strany zájemce využívány, cena za službu se zájemci nevrací.

## **Odstoupení od služby, reklamace**

1. Zájemce je oprávněn od smlouvy o využívání Speciálního balíčku pro pracovní pobyty v zahraničí odstoupit, a to ve lhůtě 14 ode dne jejich sjednání, pokud nedojde k plnění před uplynutím této doby (v tomto případě dojde k plnění až po uplynutí lhůty pro odstoupení).
2. Má-li zájemce zájem o využívání služeb před uplynutím lhůty 14 dnů ode dne sjednání poskytování těchto služeb, pak tuto skutečnost sdělí zprostředkovateli/poskytovateli, kdy zároveň po poučení poskytovatelem o zániku práva na odstoupení výslovně souhlasí s tím, aby mu služby byly poskytovány před uplynutím lhůty pro odstoupení s tím, že výslovně bere na vědomí, že v tomto případě nemá na odstoupení právo.
3. Nebudou-li splněny zákonné podmínky pro odstoupení, poskytovatel odstoupení odmítne.

4. V případě, že budou ze strany zájemce podstatným způsobem porušeny podmínky poskytování služeb (zejm. podmínky stanovené balíčkem a těmito produktovými podmínkami) s tím, že ani po výzvě k nápravě nebudou tyto ze strany zájemce dodržovány, pak je poskytovatel oprávněn vypovědět další poskytování služeb, a to bez výpovědní doby. Bez ohledu na případnou výpověď je zájemce povinen poskytovateli uhradit vzniklou škodu porušením podmínek poskytování služeb.

Za podstatné porušení se považuje zejména (nikoliv však výhradně):

- zpřístupnění webinářů dalším osobám, pořízování kopie či záznamů webinářů, šíření webináře či umožnění jejich užívání a šíření dalšími osobami, uložení webináře, popř. umožnění jinému uložení webináře, na veřejně dostupných serverech sloužících k ukládání digitálních obsahů, filmů apod.,
  - neadekvátní zatěžování linek pro konzultace (tzn. v rozsahu nad rozsah konzultací garantovaných vybraným balíčkem).
5. Poskytovatel odpovídá zájemci za to, že služby jsou poskytovány dle vybraného balíčku a v souladu s těmito produktovými podmínkami, popř. dalšími ujednáními mezi poskytovatelem a zájemcem. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu řádně a po celou dobu smlouveného trvání.
  6. Poskytované služby je zájemce oprávněn reklamovat v průběhu jejich poskytování, a to bez zbytečného odkladu po tom, co se o vadě služby dozvěděl.
  7. Právo z vadného plnění může zájemce uplatnit u poskytovatele písemně na adresu či emailem uvedeným v těchto produktových podmínkách. Zprostředkovatel vyřídí reklamaci neprodleně, nejdéle do 30 dnů. O průběhu reklamace poskytovatel zájemce informuje emailem, telefonicky nebo prostřednictvím aplikace WhatsApp.

## Ostatní ustanovení

1. V případě stížností je zájemce oprávněn se obrátit na kontaktní osobu poskytovatele, jejíž údaje nalezne v potvrzovacím emailu.
2. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vyplývajících ze smlouvy provádí Česká obchodní inspekce, Gorazdova 1969/24, Nové Město, 120 00 Praha 2, IČ: 00020869, jejíž internetové stránky jsou [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Orgánem státního dohledu je Česká obchodní inspekce, Úřad pro ochranu osobních údajů a živnostenský úřad.
3. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika se sídlem Gorazdova 1969/24, Nové Město, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
4. Veškerá ujednání mezi zprostředkovatelem, poskytovatelem a zájemcem se řídí právním řádem České republiky, především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Pokud vztah založený uzavřenou smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, pak zprostředkovatel, poskytovatel a zájemce sjednávají, že se vztah řídí právem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
5. Zprostředkovatel ani poskytovatel není ve vztahu k zájemci vázán žádnými kodexy chování ve smyslu § 1820 odst. 1 písm. n) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

6. Tyto produktové podmínky nabývají účinnosti dnem 13.8.2025