

Všeobecné obchodní podmínky (VOP)

Verze dokumentu: 3.0, platná od 15.1.2025

Úvodní shrnutí pro uživatele MindNudge

Vítejte! Tato platforma propojuje vás Uživatele s odborníky na rozvoj (Partnery), kteří prostřednictvím *koučinku*, *mentoringu*, *nudgingu* nebo *mikrointervencí* pomáhají růst osobně i profesně.

Než se pustíte do používání, tady je pár bodů, které by vám rozhodně neměly uniknout:

- **Co je MindNudge a jak funguje:** Krátce řečeno – jedná se o digitální prostor pro *seberozvoj*, ve kterém vše probíhá online. (Viz čl. [2.1](#) až [2.5](#))
- **Kdo je kdo:** Jasně definice najdete v části [Definice pojmů](#) – zejména rozdíl mezi *Uživatелеm* (ten, kdo službu využívá), *Klientem* (typicky zaměstnavatel nebo plátce služby) a *Partnerem* (kouč, mentor, nudger atp.)
- **Co se od vás očekává a co máte právo očekávat vy:** Přečtěte si sekci [3. Práva a povinnosti](#).
- **Jak chráníme vaše data:** Vše najdete přehledně v článku [5. Ochrana osobních údajů a komunikace](#).
- **Jak řešit reklamaci nebo ukončit službu:** I to pokrýváme férově a jasně – podívejte se na článek [6. Reklamace, řešení sporů a ukončení služby](#).
- **Kolik služba stojí a jak probíhá platba:** Ceny, předplatné, fakturace i pravidla pro nevyužití služby najdete v článku [9. Platební podmínky a předplatné](#).
- **Důležitá pravidla chování:** Všichni chceme, aby komunikace byla bezpečná, slušná a důvěryhodná. Podrobnosti jsou v článku [10 Pravidla chování na Platformě](#).

Pamatujte, že služba **není zdravotní, terapeutická ani psychologická péče** – viz [čl. 4.5](#). Pokud řešíte psychické obtíže, doporučujeme vyhledat odbornou pomoc.

Kdo jsme

Jsme společnost MindNudge s.r.o., IČ 24058530 se sídlem Na Vyhlídce 2102, 263 01 Dobříš, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, C 437877 (dále jen „Provozovatel“ nebo „my“) a provozujeme aplikaci dostupnou na mindnudge.app a mobilní aplikaci MindNudge (společně „Platforma“).

Naše kontaktní údaje jsou:

e-mail: hello@mindnudge.app

Jelikož jsme podle předpisů EU poskytovatel „zprostředkovatelské služby“ a provozujeme „on-line platformu“, musíme dodržovat Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb („DSA“). Tyto Podmínky uvádějí důležité informace o právech a povinnostech nás i vás dle DSA ohledně potenciálního nezákonného obsahu na Platformě.

Kontaktní e-mail hello@mindnudge.app je rovněž jednotným kontaktním místem, na kterém nás můžete vy i státní a jiné orgány kontaktovat ve věcech souvisejících s DSA; na tomto kanálu je možné s námi komunikovat v češtině a angličtině.

1. Definice pojmů

Pojem

Definice

Platforma

Digitální aplikace a služba MindNudge, která propojuje Uživatelé a Partnery a zprostředkovává koučovací, mentoringový a rozvojový obsah.

Uživatel

Osoba, která aktivně používá Platformu – tedy pracuje s rozvojovým obsahem a komunikuje s Partnerem. Typicky se jedná o zaměstnance, manažera nebo jednotlivce, který pracuje na svém seberozvoji.

Klient

Osoba nebo organizace, která službu objednává a platí. Nejčastěji je to zaměstnavatel Uživatelů (např. firma, nezisková organizace, státní instituce, komunita), ale může jít i o jednotlivce, který službu financuje někomu jinému.

Partner

Odborník zapojený do Platformy, který poskytuje služby jako koučink, mentoring, nudging nebo mikro-intervence (např. AAM).

Provozovatel

Provozovatel Platformy MindNudge, který zajišťuje její správu, funkčnost a ochranu údajů.

Obsah

Texty, hlasové zprávy, otázky, výzvy nebo jakékoli jiné materiály sdílené v rámci Platformy.

Služba

Komunikace a interakce mezi Uživatelem a Partnerem, probíhající prostřednictvím Platformy. Vzniká tak Obsah. Služba zahrnuje zejména zasílání podnětů, koučovacích otázek, zpětné vazby a odpovědí mezi Partnerem a Uživatelem, s cílem podpory osobního a profesního rozvoje Uživatele.

2. Předmět podmínek a fungování Platformy

2.1. Co je MindNudge

MindNudge je digitální Platforma, která umožňuje osobní a profesní rozvoj pomocí spolupráce mezi Uživatelem a Partnerem. Uživatel může prostřednictvím Platformy získat přístup k podnětům, otázkám, výzvám, hlasovým zprávám a dalším rozvojovým nástrojům – to vše v bezpečném a podporujícím prostředí.

2.2. Kdo s kým spolupracuje

- **Uživatel** spolupracuje s **Partnerem** prostřednictvím Platformy na svém růstu a rozvoji
- **Klient** (např. zaměstnavatel) může přístup ke službě Uživatelům zajistit a financovat.
- **Provozovatel** (provozovatel MindNudge) technicky zajišťuje provoz Platformy, podporu a zabezpečení.

2.3. Jak služby probíhají

- Vše probíhá online – typicky formou *Asynchronního Audio Mikro-koučinku (AAM)*, psaných zpráv nebo jiných interakcí.
- Komunikace je obvykle hlasová nebo textová, probíhá přes rozhraní Platformy nebo integrované aplikace.
- Služby mohou mít formu krátkodobých programů, tematických výzev nebo individuální spolupráce s Partnerem.

2.4. Jak se služba aktivuje

- Přístup k Platformě je umožněn po registraci a souhlasu s těmito podmínkami. V případě, že je služba poskytována skrze firmu (Klient), získá Uživatel přístup prostřednictvím pozvánky nebo interní registrace. Uživatel i přes registraci přes Klienta souhlasí s těmito podmínkami.

2.5. Co je obsahem služby

Obsah Služby se může měnit a rozšiřovat. Může zahrnovat:

- Hlasové zprávy od Partnera (např. reflexní otázky, zpětnou vazbu)
- Textové výzvy a podněty (*nudging*)
- Průběžná měření a zpětnou vazbu k rozvoji
- Automatický shrnutí komunikace pomocí AI
- Ukládání historie interakcí pro vlastní přehled

3. Práva a povinnosti jednotlivých stran

3.1. Práva a povinnosti Uživatele

- Má právo využívat Služby Platformy v rozsahu, který mu byl zpřístupněn, a to dle typu programu nebo domluvy s Klientem.
- Zavazuje se poskytovat pravdivé a aktuální údaje při registraci i při používání Platformy.
- Je odpovědný za bezpečnost svého přihlašovacího účtu a za veškeré aktivity provedené pod jeho účtem.
- Souhlasí s tím, že bude využívat Služby výhradně pro vlastní osobní nebo profesní rozvoj.
- Zavazuje se zachovávat důvěrnost sdělení od Partnera i veškeré obsahy sdílené v rámci spolupráce.

3.2. Práva a povinnosti Klienta (např. zaměstnavatele)

- Má právo objednat a zpřístupnit Služby Platformy svým zaměstnancům (Uživatelům).
- Nese odpovědnost za zaplacení služeb dle uzavřené dohody s Provozovatelem.
- Nemá přístup k osobním zprávám ani interakcím mezi Uživatelem a Partnerem, pokud není výslovně dohodnuto jinak.
- Může získat agregovanou nebo anonymizovanou zpětnou vazbu, pokud to umožňuje charakter programu.

3.3. Práva a povinnosti Partnera

- Poskytuje rozvojovou službu Uživatelům dle dohodnutých principů (např. koučink, AAM, mentoring, nudging).
- Zavazuje se jednat profesionálně, důvěryhodně a v souladu s etickými zásadami koučovací nebo poradenské profese.
- Je povinen chránit důvěrnost sdílených informací i osobních údajů Uživatele. Nese odpovědnost za kvalitu komunikace a obsah, který sdílí v rámci Platformy.

3.4. Práva a povinnosti Provozovatele Platformy

- Zajišťuje funkčnost a bezpečnost Platformy.
- Zpracovává osobní údaje dle platné legislativy a vlastní zásady ochrany soukromí.
- Může upravit rozsah Služby nebo její podobu..
- Má právo pozastavit nebo zrušit účet Uživatelům, Partnerům či Klientům při porušení podmínek nebo zneužití Platformy bez předchozího upozornění.

4. Odpovědnost a záruky

4.1. Omezení garance výsledků

- Platforma MindNudge poskytuje rozvojové nástroje, impulzy a podporu – ale samotné výsledky rozvoje závisí na aktivitě a přístupu Uživatele.

- **Nezaručujeme konkrétní výsledek (např. povýšení, změnu návyků nebo zvýšení výkonu).** Platforma je podpůrný nástroj – odpovědnost za využití obsahu je vždy na Uživateli.

4.2. Technická dostupnost služby

- Usilujeme o maximální dostupnost Platformy, ale **nejsme odpovědní za výpadky ani případné následné škody způsobené vyšší mocí, technickými poruchami třetích stran, nebo nezávislými událostmi.**
- Pokud dojde k chybě nebo výpadku, budeme se snažit o co nejrychlejší nápravu a poskytneme přiměřenou technickou podporu.

4.3. Odpovědnost Partnera

- Partner poskytuje podporu dle svých schopností, zkušeností a odborného přístupu.
- **Provozovatel Platformy neodpovídá za konkrétní obsah** sdílený Partnerem ani za přímý průběh spolupráce mezi Uživatелеm a Partnerem. **Provozovatel nenese tedy ani odpovědnost za případný závadný obsah.**
- Komunikace mezi Uživatелеm a Partnerem (Služba) probíhá přímo, **bez aktivního dohledu nebo moderace ze strany Poskytovatele.** Poskytovatel není odpovědný za konkrétní obsah, sdělení, kvalitu nebo formu interakce mezi Partnerem a Uživatелеm..
- Partner má **povinnost nahlásit případný závadný obsah** vyskytující se na Platformě.
- Stejně tak Provozovatel Platformy **není schopen dávat žádné garance** nebo jistoty ohledně doručení kýženého výsledky nebo cílů Uživatele nebo Klienta.

4.4. Odpovědnost za účet a přístup

- Uživatel je zodpovědný za to, že s jeho účtem nemanipuluje nikdo neoprávněný.
- **V případě podezření na zneužití je povinen okamžitě informovat Provozovatele.**
- Uživatel má **povinnost nahlásit případný závadný obsah** vyskytující se na Platformě.

4.5. Nejedná se o zdravotní, terapeutickou ani psychologickou službu

- Služby poskytované prostřednictvím Platformy MindNudge nejsou zdravotní péčí, psychoterapií ani klinickou intervencí.
- **Platforma není určena k diagnostice, léčbě nebo řešení psychických obtíží.** Pokud má Uživatel potíže tohoto charakteru, doporučujeme obrátit se na odborného poskytovatele zdravotní péče.

5. Ochrana osobních údajů a komunikace

5.1. Jaká data zpracováváme

Pro účely poskytování služby MindNudge zpracováváme tyto údaje:

- Jméno, e-mail a další kontaktní údaje Uživatele, Partnera a Klienta,
- údaje o aktivitě v Platformě (např. odeslané zprávy, reakce na výzvy, hlasové odpovědi, hodnocení atp.),
- základní analytická data o používání služby (např. četnost odpovědí, čas a informace o přihlášení atp.)

V případě firemního přístupu (přes Klienta) můžeme uchovávat i údaj o firmě nebo zařazení Uživatelů, ale **nikdy nesdílíme konkrétní odpovědi** ani osobní interakce s Partnery směrem ke Klientovi (například zaměstnavateli).

Pro vytváření shrnutí komunikace i jednotlivých zpráv se využívá API umělé inteligence třetí strany. Přes nastavení API je vynucená volba, aby třetí strana nemohla použít komunikaci k učení nebo dalšímu zpracování. Na API odcházejí data anonymizovaná.

5.2. Jak data chráníme

- Dodržujeme platnou legislativu v oblasti ochrany osobních údajů (včetně GDPR).
- Používáme zabezpečené servery a šifrovanou komunikaci.
- Přístup k datům mají pouze oprávněné osoby v rozsahu nezbytném pro fungování služby.

5.3. Kdo má k datům přístup

- **Uživatel** má přístup ke své historii a komunikaci s Partnerem, stejně tak k jednotlivým shrnutím.
- **Partner** má přístup k datům v rámci konkrétního koučovacího vztahu, nikoliv k datům jiných Uživatelů.
- **Klient** nemá přístup k individuálním odpovědím Uživatele, pouze k agregovaným a anonymizovaným statistikám (pokud byly takto dohodnuty). Pokud je tak nastaveno ve vztahu od začátku, je možné vytvořit komunikační trojúhelník Uživatel-nadřízený-Partner a v rámci této skupiny sdílet komunikaci.
- **Provozovatel** má přístup pro účely technické podpory, analýz, monitorování nevhodného obsahu a provozu Platformy. Poskytovatel si dále vyhrazuje právo využívat anonymizovaná nebo agregovaná data za účelem zlepšování kvality Služby, interní analýzy nebo výzkumu.

5.4. Komunikace a notifikace

- Platforma může Uživateli nebo Partnerovi zasílat důležité informace e-mailem nebo notifikací (např. výzvy k akci, upozornění na nový obsah, aktivizace pasivního uživatele atp.)
- Uživatel má právo se kdykoli odhlásit z nepovinné komunikace (např. newslettery).

6. Reklamace, řešení sporů a ukončení služby

6.1. Reklamace služby

Pokud je Uživatel nebo Klient nespokojen s fungováním Platformy nebo kvalitou služby:

- může se obrátit na Provozovatele prostřednictvím e-mailu: hello@mindnudge.app,
- do 30 dnů obdrží reakci a návrh řešení.
- Provozovatel se zavazuje každou reklamaci posoudit individuálně a v dobré víře hledat nápravu, pokud je oprávněná.

6.2. Ukončení spolupráce Uživatelem

- Uživatel může kdykoli ukončit využívání Platformy – odstraněním účtu, odhlášením nebo žádostí o výmaz.
- Pokud službu platí Klient (např. zaměstnavatel), je vhodné postup ukončení řešit i s ním.
- Po ukončení bude účet deaktivován a veškerá osobní data budou dle pravidel archivace anonymizována a po uplynutí definované doby smazána. Anonymizovaný Obsah ale zůstává v majetku i v autorském právu Provozovatele Platformy.

6.3. Ukončení spolupráce Partnerem nebo Klientem

- Partner může spolupráci ukončit po domluvě s Provozovatelem, zpravidla s výpovědní lhůtou dle uzavřené smlouvy o spolupráci.
- Klient může ukončit nebo neprodloužit poskytování služby svým Uživatelům dle podmínek obchodní dohody.

6.4. Řešení sporů

- Případné spory se vždy nejdříve pokusíme vyřešit domluvou a mimosoudní cestou.
- Pokud to nebude možné, bude věc řešena podle českého práva, u příslušného soudu dle sídla Provozovatele.

7. Licenční podmínky a duševní vlastnictví

7.1. Obsah Platformy a práva k němu

- Všechny texty, otázky, hlasové zprávy, přepisy, shrnutí, vizuální materiály, struktura programů a další prvky dostupné na Platformě (obecně jako Obsah) jsou chráněny autorským právem. **Majitelem těchto práv je Provozovatel.**

7.2. Co smí dělat Uživatel

- Uživatel má právo používat obsah dostupný na Platformě pouze pro vlastní potřebu – tedy pro svůj osobní nebo profesní rozvoj.

- Uživatel odesláním vlastních příspěvků, komunikace a obsahu, předává autorské právo bezúplatně na Provozovatele a ten se stává jejich majitelem. Uživatel používáním Platformy toto bere na vědomí a s předáním autorství a intelektuálního majetku souhlasí.
- **Obsah nesmí bez písemného souhlasu šířit, kopírovat, upravovat ani používat k jakýmkoliv účelům.**

7.3. Co smí dělat Partner

- Partner odesláním vlastních příspěvků, komunikace a obsahu, předává autorské právo bezúplatně na Provozovatele a ten se stává jejich majitelem. Partner používáním Platformy toto bere na vědomí a s předáním autorství a intelektuálního majetku souhlasí. Vše je více pokryto ve smlouvě o spolupráci mezi Provozovatelem a Partnerem.

7.4. Značka a vizuální identita

- Značka MindNudge, logo, doména a další vizuální prvky jsou chráněny.
- Nikdo – včetně Klientů, Uživatelů nebo Partnerů – je nesmí používat pro vlastní marketing nebo komunikaci bez souhlasu Provozovatele.
- Stejně tak se všechny zapojené strany (Klient, Uživatel i Partner) zavazují zachovávat dobré jméno Značky MindNudge a nezpůsobit tak Provozovateli škodu.

8. Technické požadavky, dostupnost a změny služby

8.1. Technické požadavky pro využívání Platformy

Pro bezproblémové používání Platformy je potřeba:

- zařízení s připojením k internetu (počítač, tablet nebo chytrý telefon),
- podpora mobilní aplikace na platformách Android nebo iOS,
- funkční e-mailová adresa pro registraci a zasílání upozornění.
- Platforma může vyžadovat povolení mikrofonu a notifikací, pokud služba zahrnuje hlasové nebo personalizované výzvy.

8.2. Údržba a plánované výpadky

- Provozovatel si vyhrazuje právo na krátkodobou nedostupnost Platformy kvůli technické údržbě, aktualizacím nebo nasazení nových funkcí.
- O plánovaných výpadech bude Uživatel i Klient informován s dostatečným předstihem.

8.3. Změny v rozsahu nebo formě služby

- Provozovatel si vyhrazuje právo aktualizovat funkce, vizuální podobu nebo jednotlivé části obsahu Platformy.

- Každá významnější změna (např. nová forma interakce, změna cen, změna poskytovatele) bude oznámena srozumitelně a včas.
- Pokračováním v používání Platformy po změně vyjadřuje Uživatel souhlas s aktualizací.

9. Platební podmínky a předplatné

9.1. Ceny služeb

- Aktuální cena služby je vždy uvedena na webu Platformy u konkrétního zvoleného Partnera nebo ve smluvní dohodě s Klientem.
- V případě firemního přístupu (B2B) je cena stanovena individuálně na základě rozsahu služeb, počtu uživatelů nebo licence.
- Pokud je služba objednaná

9.2. Způsob platby

- **Klient (firma, B2B)** hradí službu na základě vystavené faktury bankovním převodem, obvykle měsíčně nebo kvartálně dle dohody.
- **Uživatel (individuální, B2C)** může službu zaplatit prostřednictvím zabezpečené online platební brány (např. kartou nebo Apple/Google Pay, schválená rekurentní platba), případně bankovním převodem.

9.3. Předplatné a jeho obnova

- Předplatné se automaticky obnovuje po vypršení aktuálního období, pokud nebylo vypovězeno.
- Uživatel může kdykoli vypovědět předplatné kontaktováním zákaznické linky Platformy na hello@mindnudge.app – výpovědní lhůta je jeden měsíc od data doručení výpovědi.

9.4. Fakturace a daňové doklady

- Poskytovatel poskytne Klientovi nebo Uživateli daňový doklad po přijetí platby. Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH, pokud není uvedeno jinak.

9.5. Výpověď a vrácení peněz

- Služby jsou poskytovány ve formě digitálního obsahu a nelze je vrátit.
- Pokud si Uživatel službu objedná nebo za ni bylo zaplacené (např. formou předplatného), ale **službu fakticky nevyužívá** (např. nereaguje na výzvy, neodpovídá Partnerovi, neotevírá aplikaci atp.), **nevzniká tím nárok na kompenzaci, prodloužení období ani vrácení zaplacené částky**. Uživatel je o tomto principu informován při objednávce a souhlasí s ním při akceptaci těchto VOP.
- V případě technického selhání nebo prokazatelného nedodání služby je možné požádat o individuální posouzení a případné částečné vrácení peněz.

10. Pravidla chování na Platformě

10.1. Respekt a důvěra

Platforma MindNudge je založena na důvěře, respektu a bezpečné komunikaci. Uživatelé i Partneři se zavazují jednat slušně, s úctou k druhé straně a v souladu s pravidly běžné mezilidské komunikace.

10.2. Zakázané chování

Na Platformě je zakázáno zejména:

- používat vulgární, urážlivý nebo manipulativní jazyk,
- zneužívat Službu k propagaci produktů, politiky nebo náboru,
- sdílet nepravdivé, zavádějící nebo škodlivé informace,
- porušovat práva třetích stran (včetně autorských práv).

10.3. Reakce na porušení

V případě porušení těchto zásad si Poskytovatel vyhrazuje právo:

- dočasně nebo trvale omezit přístup k Platformě,
- ukončit poskytování Služby bez nároku na náhradu,
- informovat Klienta nebo zahájit další kroky dle právního rámce.

10.4. Etický kodex Partnera

Každý Partner je při vstupu na Platformu povinen akceptovat *Etický kodex Partnera*, který definuje zásady bezpečné a profesionální práce s Uživatelem. Ten je dostupný [online na webových stránkách](#) Poskytovatele.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Platnost a účinnost

- Tyto Všeobecné obchodní podmínky (VOP) vstupují v platnost dnem zveřejnění na webu Platformy MindNudge nebo dnem jejich zaslání Klientovi/Uživateli.
- Používáním Platformy vyjadřujete souhlas s těmito podmínkami.

11.2. Možnost změny podmínek

- Provozovatel si vyhrazuje právo tyto VOP kdykoli upravit.
- Každá nová verze bude dostupná na webu a zásadní změny budou oznámeny Uživatelům a Klientům srozumitelnou formou.
- Pokud Uživatel s novou verzí nesouhlasí, může používání Platformy ukončit.

11.3. Rozhodné právo

- Pro veškeré právní vztahy se aplikuje právo České republiky.
- Jakýkoli spor, který nelze vyřešit smírnou cestou, bude řešen u věcně a místně příslušného soudu v sídle Provozovatele.

Příloha: Oznámení nezákonného obsahu

- Jméno a příjmení / Název, sídlo a IČO:
- Vysvětlení, proč považujete daný obsah za nevhodný:
- Umístění a zdokumentování nevhodného obsahu (například obrázek obrazovky aplikace):
- Odesláním tohoto oznámení prohlašuji, že se v dobré víře domnívám, že informace a tvrzení obsažené v tomto oznámení jsou přesné a úplné.

Odešlete prosím na hello@mindnudge.app