



Všeobecné obchodní podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb placeného poradenství (dále jen „VOP“)

I. Úvod

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) poskytovatele placeného poradenství Avenir poradenství, s.r.o. se sídlem/místem podnikání třída T. G. Masaryka 1009, IČ: 19117914, email: info@avenirgroup.cz upravují smluvní vztahy mezi poskytovatelem služby placeného poradenství (dále jen „poradce“), uvedeným v záhlaví této smlouvy a klientem.
2. Tyto VOP jsou součástí smlouvy o poskytování poradenství mezi poradcem a klientem (dále jen „Smlouva“). Klient se s těmito VOP seznámil před uzavřením Smlouvy.
3. V případě rozporu má přednost Smlouva před VOP.

II. Uzavření a předmět Smlouvy

1. Klient kontaktuje poradce s požadavkem na poskytnutí služeb placeného poradenství, přičemž dojde k dohodě mezi klientem a poradcem na rozsahu a podmínkách těchto služeb. Následně poradce zašle klientovi návrh objednávky, v němž je uveden zejména rozsah služeb placeného poradenství, jeho cena a platební podmínky.
2. V návrhu objednávky vybere poradce pro klienta ty z nabízených služeb poradce, o které klient projevil zájem.
3. Před odesláním objednávky se klient seznámí s VOP a se zásadami zpracování osobních údajů. Klienti jsou také poučeni o právu spotřebitele odstoupit od smlouvy a o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů. Také má klient možnost zvolit, aby poskytovatel započal s poskytováním služeb již před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od Smlouvy, přičemž tato volba je relevantní pro klienty z řad spotřebitelů.
4. Odesláním je objednávka závazná a neodvolatelná.
5. Smluvní vztah mezi poradcem a klientem je uzavřen v elektronické podobě potvrzením objednávky služeb poradce klientem.
6. Potvrzení objednávky bude doručeno klientovi na jím zadanou e-mailovou adresu/telefonní číslo.
7. Poradce se zavazuje poskytovat ty ze služeb, které jsou uvedeny v potvrzené objednávce, a to zejména formou rozborů a analýz situace klienta, včetně doporučení dalšího postupu a návrhů řešení, osobních konzultací a jednání s klientem a zastupování klienta při jednání s třetími osobami, pokud se jedná o věc související s předmětem činnosti poradce podle Smlouvy. Předmětem poskytovaných služeb mohou být rovněž asistenční a administrativní služby související s finančními produkty využívanými klientem.
8. Při poskytování služeb podle Smlouvy, zejména při zpracování písemností a při jednání s

třetími osobami jménem klienta, se poradce řídí zadáním a pokyny klienta. Těmito pokyny však není poradce vázán, jsou-li v rozporu s právními předpisy.

9. Služby jsou poskytovány prostřednictvím následujících osob: členů statutárního orgánu poradce, je-li poradce právnickou osobou, jeho zaměstnanců a externích spolupracovníků. Klient je oprávněn udílet pokyny pouze těm osobám, podílejícím se na poskytování služeb dle Smlouvy. Poradce je povinen upozornit klienta na zřejmě nevhodné pokyny, příp. pokyny, důsledky jejichž provedení jsou zpravidla spojeny se značným rizikem pro klienta.

10. Klient se zavazuje poskytnout poradci veškerou potřebnou součinnost k provádění činností podle Smlouvy, zejména se mu zavazuje poskytnout veškeré potřebné úplné a pravdivé informace a podklady. V případě poskytnutí neúplných nebo nepravdivých informací nebo podkladů klientem, neodpovídá poradce za škodu, která tím klientovi vznikne.

11. Předmětem Smlouvy není poskytování žádných investičních služeb podle zákona o podnikání na kapitálovém trhu, tedy ani investiční služby investiční poradenství týkající se investičních nástrojů, ani investiční služby přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů včetně zprostředkování obchodů s investičními nástroji. Předmětem Smlouvy není ani zprostředkování pojištění, včetně provádění dalších přípravných prací směřujících ke sjednání, změně nebo ukončení pojištění, včetně poskytování doporučení vedoucího ke sjednání, změně nebo ukončení pojištění, ani zprostředkování spotřebitelského úvěru, včetně provádění přípravných prací směřujících ke sjednání spotřebitelského úvěru anebo poskytování doporučení vedoucího ke sjednání spotřebitelského úvěru. Tyto činnosti poradce podle Smlouvy neposkytuje a poskytovat nesmí.

12. Poradce při poskytování služeb podle Smlouvy neodpovídá za rozhodnutí klienta a jeho důsledky.

III. Odměna

1. Za služby podle Smlouvy bude klientovi účtována smluvní odměna podle dohody smluvních stran, a to buď jako paušální za sjednané období (zejména měsíc nebo rok) anebo hodinovou sazbou. Konkrétní výše odměny a fakturační období je určeno v potvrzené objednávce klienta.

2. V případě, že je poradce plátcem DPH, navýší odměnu o DPH v zákonné výši.

3. V případě dohody na hodinové sazbě předloží poradce klientovi vyúčtování odměny za poskytnuté služby zpravidla jednou měsíčně. Vyúčtování bude obsahovat specifikaci úkonů provedených při poskytování služeb s uvedením počtu hodin, přičemž doba trvání úkonu se vypočítá s přesností na každých začínajících patnáct minut. Nebude-li dohodnuto jinak, použije se dohodnutá hodinová sazba i na čas vynaložený v souvislosti s poskytnutím služeb podle Smlouvy, např. cesta na jednání mimo obec sídla klienta.

4. Dohodnutá odměna zahrnuje i náklady na poštovné a náhradu za telefonní a faxové poplatky na území ČR.

5. Odměna je splatná jedním z následujících způsobů: a) Po poskytnutí služby na základě faktury poradce, k níž bude přiloženo vyúčtování podle odst. 3 tohoto článku – splatnost faktur se stanoví na 14 dnů ode dne doručení faktury klientovi, není-li dohodnuto jinak. b) Předem, když objednávka bude obsahovat platební údaje a prohlášení, že zaplacením klient projevuje závazně souhlas s objednávkou – daňový doklad je klientovi vystaven vždy po připsání platby na účet uvedený v objednávce.

6. V případě prodlení klienta s úhradou ceny je klient povinen zaplatit poradci smluvní pokutu za prodlení se splněním platební povinnosti ve výši 0,1 % za každý den prodlení z dlužné

částky, se kterou se klient ocitne v prodlení. Klient se zavazuje zaplatit takto vzniklou smluvní pokutu sedmý pracovní den následující po dni, kdy poradce uplatní tuto smluvní pokutu.

IV. Mlčenlivost, ochrana osobních údajů

1. Poradce se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se majetkových, osobních a jiných poměrů klienta, o kterých se při plnění svých závazků vyplývajících ze Smlouvy dozvěděl, jakož i dodržovat povinnost mlčenlivosti dle příslušných právních norem. Poradce se zavazuje nevyužívat tyto informace ve svém vlastním podnikání bez předchozího souhlasu klienta.
2. Poradce je oprávněn v případě, kdy je to třeba pro výkon činnosti dle Smlouvy, poskytovat výše uvedené informace osobám spolupracujícím s poradcem. Tímto ustanovením není dotčena povinnost poradce poskytnout tyto informace soudu, úřadům nebo jiným orgánům v případech, kdy tak stanoví zákon.
3. Poradce zpracovává jako správce osobní údaje klienta – fyzické osoby zejména za účelem plnění Smlouvy. Rozsah a účel zpracování osobních údajů, informace o příjemcích osobních údajů, dobu zpracování osobních údajů, poučení o právech klienta jako subjektu údajů stanoví informační dokument ([odkaz na zásady zpracování OÚ](#)), se kterým se klient seznámil a který akceptoval klient před podpisem Smlouvy.

V. Ukončení Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá se na dobu neurčitou.
2. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou, písemným odstoupením od Smlouvy, písemnou výpovědí.
3. Smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení této Smlouvy, prohlášení úpadku či likvidace druhé smluvní strany.
4. Klient, který je spotřebitelem, je oprávněn od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření, a to bez uvedení důvodu. Lhůta je považována za zachovanou, je-li odstoupení odesláno nejpozději v poslední den lhůty. K odstoupení klient může využít formulář poradce, avšak není to podmínkou platnosti odstoupení.
5. Obě smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k doručení písemné výpovědi druhé straně.
6. Došlo-li k ukončení Smlouvy, je klient povinen poradci zaplatit již poskytnutou službu podle Smlouvy.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Obchodní podmínky má právo poradce změnit jednostranně, o změně je povinen vždy písemně informovat klienta. V případě nesouhlasu se změnou má právo klient do sedmi dnů odstoupit od Smlouvy.
2. Písemnost odeslaná poštou se považuje v pochybnostech za doručenou pátým dnem po odeslání na adresu smluvní strany uvedenou v objednávce nebo na adresu smluvní strany zapsanou ve veřejném rejstříku. E-mail se považuje za doručený dnem odeslání.
3. Písemná forma je zachována i v případě komunikace e-mailem.
4. Pravidla obsažená v §1765 odst. 1 a §1766 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník se neuplatní, což mimo jiné znamená, že pokud dojde ke změně okolností tak podstatné, že změna založí v právech a povinnostech stran zvlášť hrubý nepoměr znevýhodněním jedné z

nich buď neúměrným zvýšením nákladů plnění, anebo neúměrným snížením hodnoty předmětu plnění, nemá dotčená strana právo domáhat se vůči druhé straně obnovení jednání o Smlouvě.

5. Odpověď na návrh Smlouvy, jež obsahuje jakýkoliv dodatek nebo odchylku od původního návrhu, není přijetím nabídky.

6. K řešení sporů ze Smlouvy je příslušný obecný soud poradce.

I. Úvod

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování placeného poradenství (dále jen „VOP“) spolu s objednávkou služeb a Podmínkami zpracování osobních údajů představují Smlouvu mezi poskytovatelem placeného poradenství HIP2U s.r.o. se sídlem/místem podnikání Bronzová 7/2013, IČ: 21360065, DIČ: CZ21360065, email: tbok@avenirgroup.cz (dále jen „poradce“), a klientem.
2. Se zněním VOP se klient seznámil před potvrzením závazné objednávky placeného poradenství a vyjádřil s nimi svůj souhlas.
3. VOP upravují podmínky poskytování placeného poradenství poradcem klientovi. Placené poradenství je poradcem poskytováno prostřednictvím platformy, kterou provozuje SAB servis, s.r.o., IČO: 24704008, se sídlem Praha 1 - Nové Město, Jungmannova 748/30, PSČ 11000 (dále jen „SAB“).

II. Potvrzení objednávky a předmět poskytovaných služeb

1. Klient kontaktuje poradce s požadavkem na poskytnutí služeb placeného poradenství, přičemž nejprve dojde k dohodě mezi klientem a poradcem na rozsahu a podmínkách těchto služeb. Následně poradce zašle klientovi návrh objednávky, v němž je uveden zejména rozsah služeb placeného poradenství, jeho cena a platební podmínky. Proces probíhá v platformě poskytované SAB.
2. V návrhu objednávky nejprve vyplní Poradce od klienta sdělené údaje potřebné pro uzavření Smlouvy (mimo jiné telefonní číslo a email potřebné pro následující kroky). Poté v návrhu objednávky vybere poradce pro klienta ty z nabízených služeb poradce, o které klient projevil zájem. Tyto služby jsou blíže popsány v čl. IV. Služby jsou poskytovány individuálně anebo v rámci balíčku. Služby mohou být poskytovány formou předplatného na pravidelné bázi anebo jako jednorázové plnění.
3. Návrh objednávky je poté zaslán klientovi emailem. Odesláním návrhu je tento návrh závazný. Klient má poté lhůtu xx dní k potvrzení návrhu objednávky. Klient má v této lhůtě čas na rozmyšlení, zda chce návrh objednávky akceptovat.
4. Znění návrhu objednávky je klientovi dostupné v prokliku odkazu uvedeného v emailu dle předchozího odstavce 3. Po otevření odkazu má klient k dispozici objednávku ke kontrole. Dále má k dispozici klient VOP a Podmínky zpracování osobních údajů.
5. Souhlasí-li údaje uvedené v objednávce a klient potvrdí její znění, udělí tím i souhlas se zněním VOP a Podmínkami zpracování osobních údajů. Klient může také udělit souhlas se zpracováním osobních údajů v SAB pro účely přístupu do interního systému SAB (SAB se stane správcem osobních údajů v tomto rozsahu). Okamžikem potvrzení objednávky klientem je objednávka pro klienta závazná a klient se zavazuje hradit služby sjednaným způsobem (předem nebo na základě vystavené faktury).
6. Klient potvrzením objednávky bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že k poskytnutí či poskytování služby může dojít před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, čímž zaniká právo klienta na odstoupení od Smlouvy do 14 dní od uzavření Smlouvy. Tento stav vychází z druhu plnění, které představuje činnosti upravené dle § 1837 odst. 1 písm. a) a l) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, nejedná se tedy o zkrácení práva spotřebitele.
7. Potvrzení objednávky klientem probíhá elektronicky v závislosti na zvolené službě: a) elektronickým uzavřením prostřednictvím SMS odeslané na číslo sdělené klientem poradci, pokud byl zvolen způsob úhrady až po poskytnutí služby či služeb na základě vystavené faktury; b) úhradou smlouvené odměny na bankovní účet poradce, pokud byl zvolen způsob úhrady před poskytnutím služby či služeb.
8. Okamžikem přijetí potvrzení objednávky klienta je uzavřena Smlouva mezi poradcem a klientem. Potvrzení objednávky a tedy uzavřené Smlouvy je klientovi doručeno na jím zadanou e-mailovou adresu/telefonní číslo.
9. Poradce se zavazuje poskytovat konkrétně ty služby, které jsou uvedeny v potvrzené objednávce dle rozsahu a podmínek upravených v čl. IV. anebo dle individuálního požadavku klienta, který může poradce akceptovat.
10. Na základě první potvrzené objednávky je také uzavřen rámcový vztah o poskytování placeného poradenství. Tento rámcový vztah trvá po dobu poskytování služeb a další objednávky představují jeho dílčí obsah (dílčí smlouvy). V rámci případných dalších jednotlivých objednávek se proto poskytují služby objednané klientem na základě separátních dílčích smluv.
11. Při poskytování služeb podle Smlouvy, zejména při zpracování písemností a při jednání s třetími osobami jménem klienta, se poradce řídí zadáním a pokyny klienta. Těmito pokyny však není poradce vázán, jsou-li v rozporu s právními předpisy, na což je povinen klienta upozornit. Poradce je povinen upozornit klienta na zřejmě nevhodné pokyny, příp. pokyny, jejichž důsledky provedení jsou zpravidla spojeny se značným rizikem pro klienta.
12. Služby jsou poskytovány prostřednictvím následujících osob: členů statutárního orgánu poradce, je-li poradce právnickou osobou, jeho zaměstnanců a externích spolupracovníků. Výše uvedené osoby v

rámci plnění dle Smlouvy jednání jménem poradce. Klient je oprávněn udílet pokyny pouze těm osobám, které se podílejí na poskytování konkrétní služby dle Smlouvy (tato osoba bude poradcem klientovi sdělena).

13. Klient se zavazuje poskytnout poradci veškerou potřebnou součinnost k provádění činností podle Smlouvy, zejména se mu zavazuje poskytnout veškeré potřebné úplné a pravdivé informace a podklady. V případě poskytnutí neúplných nebo nepravdivých informací nebo podkladů klientem neodpovídá poradce za škodu, která tím klientovi vznikne. V případě prodlení s poskytnutím údajů potřebných pro výkon Smlouvy ze strany klienta poradce neodpovídá za nedodržení dohodnutého časového harmonogramu.

14. Předmětem Smlouvy není poskytování žádných investičních služeb podle zákona o podnikání na kapitálovém trhu, tedy ani investiční služby investiční poradenství týkající se investičních nástrojů, ani investiční služby přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů včetně zprostředkování obchodů s investičními nástroji. Předmětem Smlouvy není ani zprostředkování pojištění, včetně provádění dalších přípravných prací směřujících ke sjednání, změně nebo ukončení pojištění, včetně poskytování doporučení vedoucího ke sjednání, změně nebo ukončení pojištění, ani zprostředkování spotřebitelského úvěru, včetně provádění přípravných prací směřujících ke sjednání spotřebitelského úvěru anebo poskytování doporučení vedoucího ke sjednání spotřebitelského úvěru. Předmětem této smlouvy taktéž nejsou činnosti realitního zprostředkování. Tyto činnosti poradce podle Smlouvy neposkytuje a poskytovat nesmí.

15. V případech, kdy poradce vykonává pro klienta i zprostředkovatelské činnosti v oblastech uvedených v odstavci 14 výše, klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že předmětem poskytování služeb placeného poradenství tato zprostředkovatelská činnost poradce není.

16. Poradce při poskytování služeb podle Smlouvy neodpovídá za rozhodnutí klienta a jeho důsledky.

III. Odměna

1. Za služby podle Smlouvy bude klientovi účtována smluvní odměna podle dohody smluvních stran, a to buď jako paušální za sjednané období (zejména měsíc nebo rok), anebo jednorázová za poskytnutou službu. Konkrétní výše odměny a fakturační období je určeno v potvrzené objednávce klienta.

2. Veškeré ceny za služby dle této Smlouvy podléhají DPH. Pokud by poradce nebyl plátcem DPH, není odměna ze strany poradce o DPH navýšena, a to až do doby, než se stane poradcem plátcem DPH. Od tohoto okamžiku budou platby navýšeny o příslušnou sazbu DPH. Poradce o této skutečnosti informuje klienta s předstihem, a to nejméně před odesláním další faktury. Poradce je případně oprávněn v situaci, kdy se stává plátcem DPH, jednostranně snížit odměnu za poskytované služby tak, aby snížení výše odměny kompenzovalo navýšení ceny o DPH za poskytované služby (tak, aby klient platil stále stejně).

3. Dohodnutá odměna zahrnuje i náklady na poštovné a náhradu za telefonní a faxové poplatky na území ČR. Odměna však nezahrnuje případné správní náklady a další poplatky za služby, které poradce pro klienta vykonává.

4. Odměna je splatná jedním z následujících způsobů: a) Po poskytnutí služby na základě faktury poradce, která bude zahrnovat služby uvedené ve Smlouvě ve výši smluvené v objednávce, není-li dohodnuto jinak. b) Předem, když objednávka bude obsahovat platební údaje a prohlášení, že zaplacením klient projevuje závazně souhlas s objednávkou – daňový doklad je klientovi vystaven vždy po připsání platby na účet uvedený v objednávce.

5. V případě prodlení klienta s úhradou ceny je klient povinen zaplatit poradci smluvní pokutu za prodlení se splněním platební povinnosti ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení klienta s úhradou dlužné částky. Klient se zavazuje zaplatit takto vzniklou smluvní pokutu sedmý pracovní den následující po dni, kdy poradce tuto smluvní pokutu uplatní.

IV. Popis jednotlivých služeb

1. V rámci platformy SAB jsou k dispozici tyto služby: Správa smluv v MyPlann,

Ekonomické novinky emailem,

Asistence s termíny a povinnostmi,

Asistence s reklamacemi,

Krizový plán pro jednotlivce nebo rodinu,

Vyřizování agendy za klienta,

Asistence s řešením pojistných událostí,

Služby optimalizace výdajů domácnosti,

Poradce na telefonu,

Přednostní odbavení e-mailových požadavků,

Garance EUCS,

Pomoc s rozvodem,

Asistence s daňovým přiznáním,

Komplexní audit finančního zabezpečení,

Reality,

Energetické poradenství,

Prověření smluv na jiné než finanční produkty,

Průběžné finanční plánování.

Tyto služby lze poskytovat individuálně anebo formou balíčku. Balíčky sestavuje poradce se zaměřením na potřeby svých klientů. Je-li služba pouze v rámci balíčku, nemusí ji poradce poskytovat samostatně. V závislosti na zvoleném druhu služby a domluvě mezi poradcem a klientem se může jednat o jednorázovou nebo opakující se činnost.

2. Popis služeb včetně jejich konkrétního vymezení a informací o jejich obsahu pro spotřebitele je vymezen níže v následujících bodech:

2.1. Správa smluv v myPLANN

Předmětem této služby je administrativní činnost poradce, který si od klienta nechá předložit veškeré stávající smlouvy klienta, a to dle jeho volby i na vybrané nefinanční produkty. Poradce tak v součinnosti s klientem a producenty neustále udržuje vybranou smluvní dokumentaci kompletní a aktuální bez ohledu na to, zda danou smlouvu poradce zprostředkoval či nikoli. Klient má díky tomu v myPLANNu na jednom místě přehledně vše, co poradci poskytne klient či přímo producent, vč. výpisů a dalších důležitých informací, o nichž pak poradce průběžně informuje klienta dle domluvy. Klient má tedy smlouvy pohromadě a poradce v případě zjištění nedostatků po domluvě s klientem aktivně řeší nedostatky s producentem.

Podstata a rozsah služby "Správa smluv v MyPLANN":

Tato služba byla navržena pro klienty, kteří požadují komplexní a proaktivní správu všech svých smluvních dokumentů týkajících se finančních i nefinančních produktů dle volby klienta. Služba zahrnuje: Komplexní sběr a archivaci stávajících a nově vznikajících smluv klienta, a to i těch, které nebyly zprostředkovány poradcem.

Průběžné nahrávání aktualizací všech dokumentů, aby reflektovaly veškeré změny ve smluvních vztazích.

Aktivní komunikaci s producenty po domluvě s klientem pro vyjasnění a opravu jakýchkoliv nedostatků či chyb v dokumentech.

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Na rozdíl od zákonné povinnosti poskytovatelů služeb, která se typicky omezuje na základní správu smluv, které poradce zprostředkoval a které se týkají výhradně finančních produktů, tato služba se týká všech smluv dle výběru klienta a zajišťuje, že klient má veškeré dokumenty přehledně k dispozici včetně jejich aktualizací.

2.2. Ekonomické novinky emailem

Průběžný monitoring informací z finančního trhu s tím, že veškeré novinky jsou vytvářeny jako administrativní činnost (filtrování novinek na míru klientovi a jeho preferencí). Klient dostává newsletter z jím předvybraných oblastí investic, pojištění, bankovníctví, realit a aktuálního dění na trhu. Klient proto nemusí neustále řešit, co se ho týká a co ne a poradce mu tyto informace tvoří na míru.

Podstata a rozsah služby "Ekonomické novinky emailem": Služba spočívá v průběžném monitoringu informací z finančního trhu a zasílání novinek klientovi emailem na základě jeho preferencí. Novinky jsou vytvářeny jako administrativní činnost filtrováním informací na míru klientovi z oblastí investic, pojištění, bankovníctví, realit a aktuálního dění na trhu. Klient tak dostává přehled relevantních informací, aniž by je musel sám vyhledávat.

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Novinky jsou klientovi zasílány personalizovaně, z oblastí zájmu na základě jeho preferencí. Mají pouze obecný a informativní charakter a nejedná se o personalizované investiční doporučení ani nabídku konkrétních produktů či služeb. Novinky nejsou ani reklamním sdělením a jejich účelem není propagace či podpora prodeje jakýchkoliv produktů. Klient má právo svůj souhlas kdykoli odvolat a službu bezplatně ukončit. Ukončení služby nemá vliv na podmínky jiných produktů, které klient využívá. Služba je dobrovolná a nejedná se o diskriminaci klientů, kteří ji nevyužijí.

2.3. Asistence s termíny a povinnostmi

V rámci této služby poradce hlídá a kontroluje důležité termíny, které se týkají např. výročí smluv, fixací, konce investičních horizontů, úhrad pojistného apod., a to u všech smluv vč. těch, které poradce nesjednával a těch, které se netýkají finančních produktů. Všechna tato důležitá data poradce sleduje v souvislosti s aktuální finanční situací klienta – v rámci služby má klient k dispozici také přehled cashflow tak, aby měl nejen kdykoli k dispozici detailní přehled jeho příjmů a výdajů, ale také aby měl jistotu, že finančně zvládne své závazky s ohledem na blížící se termíny. Poradce v době blížícího se termínu kontaktuje klienta, kterého o tom informuje a navrhne případný další postup. V rámci této služby může poradce se souhlasem klienta aktivně komunikovat přímo s producenty.

Podstata a rozsah služby "Asistence s termíny a povinnostmi": V rámci této služby poradce hlídá a kontroluje důležité termíny, které se týkají např. výročí smluv, fixací, konce investičních horizontů, úhrad pojistného apod., a to u všech smluv vč. těch, které poradce nesjednával a těch, které se netýkají finančních produktů. Všechna tato důležitá data poradce sleduje v souvislosti s aktuální finanční situací klienta – v rámci služby má klient k dispozici také přehled cashflow tak, aby měl nejen kdykoli k dispozici detailní přehled jeho příjmů a výdajů, ale také aby měl jistotu, že finančně zvládne splátky

či další finanční výdaje. V rámci této služby poradce také v případě potřeby aktivně komunikuje s producenty/poskytovateli služeb, tedy oproti standardu to není klient, který se na poradce obrací s požadavkem, ale je to sám poradce, který detekuje potřebu danou věc bez zbytečného odkladu řešit. Tato služba se zaměřuje na: Hlídkání důležitých termínů: Poradce monitoruje termíny jako výročí smluv, fixace, konce investičních horizontů a úhrady pojistného, a to nejen u smluv sjednaných poradcem, ale i u těch, které nebyly sjednány jeho prostřednictvím a které se tak ani nemusí týkat finančních služeb. Přehled cashflow a jeho zohlednění ve vztahu k důležitým termínům a povinnostem klienta: Klient má k dispozici detailní přehled svých příjmů a výdajů, což mu umožňuje lépe plánovat své finanční závazky a zajišťuje, že bude schopen splácet své povinnosti včas.

Aktivní komunikace: Poradce proaktivně informuje klienta o blížících se termínech a kontroluje, zda byly splněny jeho povinnosti (např. úhrada pojistného).

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Podstata a rozsah služby zaručuje, že je klientovi poskytována nadstandardní péče, než na jakou má právo při běžné zprostředkovatelské činnosti poradce. Službu proto není vhodné čerpat, má-li klient pouze jednorázové požadavky týkající se výhradně smluv ve správě poradce jako je např. změna výše pojistného nebo posunu splatnosti. Klient je také povinen předem zvážit vhodnost využití této služby zejména s ohledem na předejití částečné duplicity s čerpáním jiných obdobných služeb, zejména Správa smluv v myPLANN, která též zahrnuje vedení a správu veškeré smluvní dokumentace dle požadavku klienta vč. upozornění na potřebu jakéhokoli zásahu, ovšem jejím obsahem není individualizované průběžné sledování cashflow klienta (rozdíl mezi jeho příjmy a výdaji) vůči jeho budoucím závazkům. Nebudou-li poskytnuty poradci veškeré informace od klienta, neodpovídá poradce za promeškání termínů, které mu nebyly známy.

2.4. Asistence s reklamacemi

Služba představuje doplňkovou službu k základní podpoře při řešení reklamací a stížností, kterou má každý klient právo očekávat při poskytování standardních finančních služeb. Poradce poskytuje rozšířenou podporu a konzultace pro rychlé a efektivní řešení jakýchkoliv problémů nebo reklamací. U finančních produktů a služeb tak poradce ve prospěch klienta zúročí své zkušenosti a nadstandardní vztahy s producenty, které mohou přispět k urychlení vyřešení vzniklé situace a u nefinančních produktů přinejmenším všeobecné zkušenosti s řešením krizových situací. Služba tak přináší personalizovanější podporu klienta v nejrůznějších situacích.

Podstata a rozsah služby "Asistence s reklamacemi": Tato služba poskytuje rozšířenou podporu a konzultace pro rychlé a efektivní řešení jakýchkoliv problémů, stížností a/nebo reklamací spojených s produkty a službami, s nimiž jste nebyli spokojeni. Pokud se jedná o finanční služby, které Vám poradce zprostředkoval, k vyřešení situace mohou přispět znalosti a nadstandardní vztahy poradce s producenty. Také u všech ostatních služeb, u nichž jste se setkali s problémem, však k vyřešení věci může přispět zkušenost poradce s řešením různých kritických situací.

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Bezplatná pomoc s řešením reklamací a stížností, které se týkají finančních služeb, které pro Vás poradce zprostředkoval, je standardní povinností každého poskytovatele služeb. Doplňková služba "Asistence s reklamacemi" je nabízena nad rámec zákonných požadavků a je určena pro ty, kteří preferují získat rychlejší a personalizovanější podporu i s produkty a službami, které nejsou ve správě poradce. V některých případech může být požadována Vaše součinnost, např. poskytnutí plné moci. Nejedná se o poskytování právních či advokátních služeb.

2.5. Krizový plán pro jednotlivce nebo rodinu

Tato služba zahrnuje komplexní evidenci, analýzu a management veškerého majetku, vč. finančního portfolia (pohledávek, likvidního i nelikvidního majetku, předpokládaných příjmů a výdajů v dlouhodobém horizontu), s cílem efektivně minimalizovat rizika potenciální krizové situace dle konkrétního požadavku klienta. Poskytování služby vychází z nadčasových postupů a je zacíleno na zlepšení připravenosti na nepředvídatelné události jednotlivce nebo celé rodiny dle volby klienta, s důrazem na likviditu aktiv a zajištění nepřetržitého pokrytí provozních nákladů domácnosti i v případě vzniku krizové situace. Výsledkem je komplexní krizový plán dle potřeb klienta.

Podstata a rozsah služby "Krizový plán pro jednotlivce nebo rodinu": Služba je nadstandardní službou, která překračuje zákonné povinnosti tradičního finančního poradenství a specializuje se na krizové plánování za účelem eliminace důsledků rizik specifikovaných klientem, a to za účelem zajištění likvidity aktiv a nepřetržitého pokrytí provozních nákladů domácnosti jednotlivce či celé domácnosti (dle preferencí klienta) i v případě vzniku krizové situace. Tato služba zahrnuje komplexní evidenci movitého a nemovitého majetku, (dlouhodobých) pohledávek, závazků a finančního portfolia a následně vytvoření a aktualizace efektivní strategie pro řešení konkrétních krizových událostí. Krizové situace si definují klient s poradcem v závislosti na potřebě klienta, může se jednat například o rizika v důsledku rozvodu (ztráta bydlení), smrti (dědické řízení s dluhy) nebo další rizika (dlouhodobá pracovní neschopnost, ztráta zaměstnání či bydlení, nečekané mateřství, apod.) s důsledkem nepokrytí výdajů domácnosti (např. na vzdělání dítěte či nákladů na péči o postiženého člena rodiny). Jedná se o kompletní služby, nikoliv jen řešení pojistné potřeby.

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Na rozdíl od finančního poradenství, jehož výsledkem je zpravidla doporučení finančního produktu, je cílem této služby návrh celkové finanční optimalizace pro případ krizové situace dle preference klienta. Poskytování služby nezaručuje úplnou prevenci či eliminaci všech krizových scénářů, které volí sám klient, a ani se nejedná o poskytování právních/advokátních služeb. Konečné rozhodnutí v případě nastalé krizové situace je na volném uvážení klienta a poradce za něj nenese odpovědnost.

2.6. Vyřizování agendy za klienta

Služba zahrnuje pomoc při veškerém vyřizování agendy na úřadech či vůči jiným institucím dle požadavků klienta, tj. např. podání různých žádostí, ať už fyzicky či elektronicky.

Podstata a rozsah služby "Vyřizování agendy za klienta": Služba zahrnuje pomoc při veškerém vyřizování agendy na úřadech či vůči jiným institucím (např. tel. operátoři) dle požadavků klienta, tj. např. podání různých žádostí, ať už fyzicky či elektronicky. Požadavek po domluvě s poradcem zadává klient, který taktéž případně musí poskytnout plnou moc, je-li zapotřebí.

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Služba zahrnuje pouze vyřizování neprávní agendy na úřadech či u jiných institucí (např. u telefonního operátora) dle požadavků klienta. Nezahrnuje poskytování právních služeb, právních rad ani právní zastupování. Případné udělení plné moci poradci slouží vždy pro konkrétní úkon dle požadavku klienta a výhradně pro účely vyřízení specifikované neprávní agendy. Poradce si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí služby.

2.7. Asistence s řešením pojistných událostí

Služba nad rámec běžného zprostředkování pojištění zajišťuje propojení klienta s odborným specialistou na likvidaci pojistných událostí, který klientovi poskytne individuální podporu a asistenci při administraci, vyjednávání a finálním řešení pojistných událostí, operativní zastupování před pojišťovnou a pomoc při vyřizování náročných pojistných případů, které vyžadují specifický expertní přístup.

Podstata a rozsah služby "Asistence s řešením pojistných událostí": Služba nad rámec běžného zprostředkování pojištění zajišťuje propojení klienta s odborným specialistou na likvidaci pojistných událostí, který klientovi poskytne individuální podporu a asistenci při administraci, vyjednávání a finálním řešení pojistných událostí, operativní zastupování před pojišťovnou a pomoc při vyřizování náročných pojistných případů, které vyžadují specifický expertní přístup.

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Nadstandardnost služby zajišťuje zejména odborný likvidátor pojistných událostí, za jehož činnost poradce nenese odpovědnost. Každý klient má nicméně právo na bezplatnou součinnost poradce, jakož i pojišťovny při hlášení a řešení pojistných událostí podle podmínek specifikovaných v pojistné smlouvě a je tak na svobodném rozhodnutí klienta, zda bude za poplatek tuto službu využívat.

2.8. Služby optimalizace výdajů domácnosti

Obsahem služby je audit výdajů na chod domácnosti, především pravidelných, a doporučení, jak tyto optimalizovat.

Podstata a rozsah služby "Služby optimalizace výdajů domácnosti": Služba zahrnuje průběžné sledování výdajů klienta a dle aktuální finanční situace klienta specifická doporučení ke snížení výdajů, ať už jednotlivce či celé rodiny, což může podpořit celkovou finanční bonitu klienta a napomoci mu získat např. spotřebitelský úvěr.

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Služba přesahuje zákonnou povinnost finančních poradců zjistit a ověřit výdaje před poskytnutím odborného doporučení zejména uzavřít úvěrový produkt, kdy se jedná o jednorázovou analýzu výdajové stránky rozpočtu klienta, a to aniž by byla vydána související doporučení k jejich optimalizaci. Nadto v rámci této služby probíhá tato optimalizace dle volby klienta ve vztahu k jednotlivci či celé rodině klienta. Konečné rozhodnutí o realizaci doporučení je vždy na klientovi a poradce nenese odpovědnost za výsledek takového rozhodnutí ani za případnou škodu.

2.9. Poradce na telefonu

Služba garantuje dostupnost finančního poradce na telefonu kdykoli (i mimo běžnou pracovní dobu).

Podstata a rozsah služby "Poradce na telefonu" Služba garantuje dostupnost finančního poradce na telefonu kdykoli (i mimo běžnou pracovní dobu). Klient se tak může na poradce obrátit v nestandardní dobu např. z důvodu pobytu v jiném časovém pásmu. Výhodou je i garance dostupnosti poradce, kterou poradce nemůže vzhledem ke svým pracovním povinnostem zaručit ani během běžné pracovní doby. V případě nedostupnosti poradce informuje poradce klienta o své nedostupnosti a dle svých možností zařídí poradce náhradní osobu, o které bude klienta včas informovat.

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Nadstandardní dostupnost poradce na telefonu neznamena přednostní vyřízení požadavku klienta už proto, že v nestandardní dobu nemůže poradce zaručit, že se sám okamžitě spojí např. s producentem.

2.10. Přednostní odbavení e-mailových požadavků

Služba zajišťuje, že poradce zaznamená a začne řešit požadavky klienta do 1 pracovního dne od chvíle, kdy obdrží jeho konkrétní požadavek e-mailem, což ocení klienti, kteří z jakéhokoliv důvodu upřednostní email před např. telefonátem.

Podstata a rozsah služby "Přednostní odbavení e-mailových požadavků" Služba představuje záruku potvrzení přijetí emailového požadavku klienta a informaci o dalším postupu poradce.

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Nadstandardní přístup k emailovým požadavkům klienta nezakládá právo klienta na okamžité vyřešení věci do 1 pracovního dne. Vyřešení požadavku se odvíjí od jeho složitosti, jakož i čase jeho přijetí (v době pracovního klidu není v moci poradce jeho okamžité vyřešení zejména z důvodu nedostupnosti producentů).

2.11. Garance EUCS

Klient má právo na zajištění bezplatného zastoupení společností EUCS a s ní spolupracující advokátní kanceláří / advokátem při vzniku pojistné události ze životního a úrazového pojištění, havarijního pojištění, pojištění domácnosti a pojištění nemovitosti. Klient má rovněž právo na zajištění bezplatné konzultace nároků z jiných oblastí pojištění se zvýhodněnými podmínkami případného zastoupení pro řešení nezaviněných dopravních nehod a pracovních úrazů.

Podstata a rozsah služby "Garance EUCS" Klient má právo na zajištění bezplatného zastoupení společností EUCS a s ní spolupracující advokátní kanceláří/advokátem při vzniku pojistné události ze životního a úrazového pojištění, havarijního pojištění, pojištění domácnosti a pojištění nemovitosti. Klient má rovněž právo na zajištění bezplatné konzultace nároků z jiných oblastí pojištění se zvýhodněnými podmínkami případného zastoupení pro řešení nezaviněných dopravních nehod a pracovních úrazů. Služba Garance EUCS je poskytována formou zprostředkování smlouvy mezi klientem a EUCS. Klient má v rámci služby k dispozici dokumentaci obsahující veškeré potřebné informace k produktu EUCS. Uzavřením Smlouvy, jejíž předmětem je služba EUCS, je uzavřena smlouva i přímo s EUCS, přičemž EUCS poté kontaktuje klienta s informacemi o smluvním vztahu. Ukončením Smlouvy, jejímž předmětem je Garance EUCS, je také ukončením služeb EUCS (není třeba ukončovat zvlášť).

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: V rámci služby má klient jistotu, že se mu dostane, dle jeho potřeby, a to i opakovaně, zastoupení nejen ze strany EUCS, ale i advokátní kanceláře. Poradce nenese odpovědnost za kvalitu takto poskytnutých služeb, neboť je pouze zprostředkovává. Konkrétní podmínky poskytování služby se řídí podmínkami EUCS.

2.12. Pomoc s rozvodem

Poradce poskytuje klientovi informace o finančních důsledcích rozvodového řízení a o možných řešeních, která mohou odvrátit jeho negativní důsledky, a to i ve spojitosti s finančními produkty, které poradce nemá ve správě. Může se jednat např. o informace o restrukturalizaci hypotečního úvěru a propojení s hypotečním centrem, ale i o propojení s příslušnou advokátní kanceláří tak, aby klient při těžké rozvodové situaci získal nadstandardní oporu.

Podstata a rozsah služby "Pomoc s rozvodem" Poradce poskytuje klientovi informace o finančních důsledcích rozvodového řízení a o možných řešeních, která mohou odvrátit jeho negativní důsledky. Může se jednat např. o informace o restrukturalizaci hypotečního úvěru a propojení s hypotečním centrem, ale i o propojení s příslušnou advokátní kanceláří tak, aby klient při těžké rozvodové situaci získal nadstandardní oporu. Pro posouzení však poradce potřebuje znát veškeré potřebné údaje ze strany klienta včetně informací o společném jmění manželů. V případě nedostatečných či neúplných informací ze strany klienta nemůže poradce službu řádně poskytnout.

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Poradce shora uvedenou podporu klientovi poskytuje i ve spojitosti s finančními produkty, které nemá ve správě. Služba nepředstavuje finanční poradenství ve smyslu doporučení konkrétních finančních produktů, které je součástí standardní zprostředkovatelské činnosti finančních služeb. Jakékoliv právní aspekty jsou řešeny výhradně prostřednictvím spolupracujících advokátních kanceláří. Veškerá konečná rozhodnutí činí klient na základě konzultací se svým advokátem. Poradce nenese odpovědnost za výsledek rozvodového řízení ani jednání třetích stran.

2.13. Asistence s daňovým přiznáním

Nabízíme pomoc při shromažďování a poskytování podkladů a kalkulací nezbytných pro vypracování a podání daňového přiznání.

Podstata a rozsah služby "Asistence s daňovým přiznáním" Klient má právo na zajištění pomoci při jednorázovém či průběžném shromažďování a poskytování podkladů a kalkulací nezbytných pro vypracování a podání daňového přiznání. Jedná se tedy zejména o administrativní činnost poradce.

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Služba představuje nadstandardní administrativní podporu, která může napomoci hladšímu podání daňového přiznání. Klient však bere na vědomí, že se nejedná o daňové poradenství a poradce nenese odpovědnost za správnost a bezvadnost daňového přiznání.

2.14. Komplexní audit finančního zabezpečení

Zaměřujeme se na strategie, které pomohou maximalizovat veškeré Vaše důchodové příjmy, které představují pravidelné příjmy, které obdržíte jak od státu (např. státní důchody a příspěvky), tak i z jiných zdrojů, jako jsou příjmy z pronájmu nemovitosti či investic. Poskytneme pravidelnou kontrolu Vašeho sociálního zabezpečení, včetně orientačního výpočtu nároku na různé státní důchody. V rámci služby také zajišťujeme, abyste měli přehled o všech možnostech, které Vám nabízí systém sociálního zabezpečení.

Podstata a rozsah služby "Komplexní audit finančního zabezpečení" Klientovi bude vypracována strategie, která může napomoci k maximalizaci důchodových příjmů, které zahrnují všechny finanční prostředky, které klient může pravidelně pobírat jak od státu (např. státní důchody a příspěvky), tak i z jiných zdrojů, jako jsou příjmy z pronájmu nemovitosti či investic nebo penzijních produktů. Předmětem služby je také kontrola možností sociálního zabezpečení na základě žádosti klienta, vč. orientačního výpočtu nároku na různé státní důchody, ale také možností, které pro klienta vyplývají z jeho osobních majetkových poměrů (např. výplata dividend, důchodové produkty typu doplňkové penzijní spoření).

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: V rámci služby jsou nadstandardně posuzovány majetkové poměry klienta či celé jeho rodiny za účelem maximalizace pravidelných příjmů do budoucna. Klient však bere na vědomí, že poradce nenese odpovědnost za rozhodnutí orgánů státní správy sociálního zabezpečení, ani za další okolnosti, které mohou mít ve výsledku vliv na skutečný stav klientových důchodových příjmů. Klient také bere na vědomí, že poradce v rámci služby neposkytuje právní ani daňové poradenství a pokud se klient na základě této služby rozhodne pro sjednání určitého finančního produktu či jeho úpravu, činí tak zcela svobodně bez odpovědnosti daného poradce.

2.15. Reality

Poradce propojí klienta s realitními odborníky na trhu, kteří mu poskytnou bezplatnou konzultaci dle zadání klienta za účelem strategické podpory klienta ve sledování jeho cílů na realitním trhu. Klient tak může získat např. cenné informace o předpokládaném vývoji tržní hodnoty nemovitostí a uzpůsobit tak svá obchodní rozhodnutí. Klienta umíme propojit i s odhadci nemovitostí.

Podstata a rozsah služby "Reality" Předmětem služby je propojení klienta s odborníky z realitního trhu, např. realitními makléři či odhadci nemovitostí, kteří mu poskytnou konkrétní službu, tedy zejména konzultaci či informace anebo odhad předpokládané ceny nemovitosti, aniž by se klient zavázal k jakémukoli obchodu (např. koupi nemovitosti).

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Služba pro klienta zajišťuje nadstandardní poradenskou a konzultační podporu za využití know how a kontaktů poradce. Klient nicméně bere na vědomí, že se nejedná o realitní činnost poradce, ani o právní, advokátní, daňové či obdobné služby poradce. Poradce klientovi pouze zprostředkovává kontakt na příslušné odborníky dle poptávky klienta a nenese odpovědnost za kvalitu poskytnutých služeb z jejich strany, ani za konečná rozhodnutí klienta.

2.16. Energetické poradenství

Služba obsahuje posouzení stávající faktury/ceny, kterou klient platí dnes a zjištění, zda lze na trhu zajistit lepší podmínky. Poradce může klientovi pomoci sjednat výhodnějšího dodavatele.

Podstata a rozsah služby "Energetické poradenství" Předmětem služby je posouzení výdajů klienta a jeho domácnosti na energie jako jsou elektřina či plyn a následná analýza, zda lze tyto výdaje optimalizovat. Poradce může také klientovi doporučit vhodnějšího dodavatele či navrhnout jiná řešení pro snížení daných výdajů domácnosti.

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Nadstandardnost služby spočívá v kompletní revizi všech výdajů domácnosti na energie a díky nadstandardním kontaktům a znalostem poradce případný návrh na jejich snížení. Tato služba nabízí oproti Službám optimalizace výdajů domácnostikonkrétní zaměření na výdaje na energie, a to nikoliv jen zhodnocení celkové ceny, ale taktéž i odebraného množství a jednotkové ceny, kdy poté dochází v závislosti na tomto posouzení k vyhodnocení celkové výhodnosti a případného doporučení úpravy. Obdobně platí, že má-li klient zájem na tom, aby za něj poradce u dodavatelů jeho jménem cokoli zajistil, může k tomu být zapotřebí plná moc klienta a může pro něj být současně i vhodná služba Vyřizování agendy v zastoupení klienta. Klient také bere na vědomí, že poradce nemá odpovědnost za kvalitu poskytovaných služeb ze strany jím doporučených nových dodavatelů energií.

2.17. Prověření smluv na jiné než finanční produkty

Posouzení různých typů smluv (např. rezervačních, kupních), jejichž předmětem nejsou finanční produkty, a jejich dopad na finanční situaci klienta z pohledu finančního poradce. Jedná se o vysvětlení finančních a daňových dopadů smlouvy.

Podstata a rozsah služby "Prověření smluv na jiné než finanční produkty" Předmětem služby je posouzení různých typů smluv, které se netýkají finančních produktů a jejich následná analýza s cílem detekovat dopad na finanční situaci klienta.

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Podstatou nadstandardnosti služby je poskytnout klientovi komplexní poradenství týkající se případných dopadů plynoucích ze smlouvy a vysvětlit mu dopady odběru různých služeb a produktů na jeho finanční a případně i daňovou situaci. Klient bere na vědomí, že se nejedná o finanční zprostředkování či poradenství, ani o daňové, právní či obdobné poradenství a poradce nenese odpovědnost za konečná rozhodnutí klienta, která na základě této služby učiní. Poradce taktéž ani neodpovídá za výslednou formální a obsahovou podobu prověřované smlouvy.

2.18. Průběžné finanční plánování

Předmětem služby je činnost poradce, která má pomoci s plněním cílů a vizí klienta na základě vypracování a průběžné aktualizace finančního plánu. Plán se opírá o analýzu příjmů i výdajů rozpočtu domácnosti a její pravidelnou aktualizaci, aniž by se poradce omezoval jen na finanční produkty v jeho správě. Poradce navíc podporuje klienta v plnění jeho cílů a tím i zdravém řízení financí domácnosti prostřednictvím jeho finančního vzdělávání šitým na míru. Klient tak s poradcem pravidelně spolupracuje a sleduje průběžné naplňování jeho konkrétních cílů. V případě podnikatelů se poté poradce zaměřuje na činnosti a plánování související s podnikatelskou činností klienta, a to nehledě na to, zda se jedná o právnickou nebo fyzickou osobu podnikatele.

Podstata a rozsah služby "Průběžné finanční plánování" Služba zajišťuje podporu pro dosažení cílů a vizí klienta dle jeho volby na základě vypracování a průběžné aktualizace finančního plánu. Plán vychází z komplexní analýzy a průběžného řízení osobních nebo rodinných financí, zahrnujících všechny příjmové a výdajové složky, které poradce analyzuje jako celek, aniž by se omezoval výhradně na finanční produkty v jeho správě. Služba proto zahrnuje průběžnou aktualizaci a revizi plánu podle měnících se okolností a potřeb domácnosti klienta a v periodicitě dle jeho volby po domluvě s poradcem (obvykle 6 nebo 12 měsíců), a to nadto spolu s průběžným finančním vzděláváním klienta zaměřeným specificky na potřeby dané domácnosti, což klientovi pomůže lépe porozumět financím a efektivněji je řídit. Poradce se taktéž snaží vést klienta v rámci finanční gramotnosti k dosažení jeho cílů. Pro podnikatele je tato služba zaměřena individuálně dle jejich velikosti, předmětu podnikání a aktuálním potřebám. Cílem služby je pomoci s finančním plánováním, rozpočtováním a řízením cash flow. Poradce taktéž sleduje činnost klienta podnikatele a s ohledem na finanční ukazatele mu pomáhá hodnotit jeho podnikatelská rozhodnutí a dopady na jeho podnikání.

Nadstandardní funkce služby a důležitá upozornění: Služba přesahuje jednorázové vypracování plánu v rámci zprostředkovatelské činnosti, kdy je takový plán omezen jen na jednorázová doporučení směřovanému konkrétnímu klientovi (nikoli nutně i dalších členů domácnosti) sjednat určité finanční produkty, a to aniž by klient byl i průběžně finančně vzděláván poradcem. Poradce se v rámci služby především snaží vést klienta k dosažení jeho cílů. Poradce proto průběžně sleduje naplňování cílů, a to mimo jiné i zda naplňují očekávání klienta. U podnikatelů také sleduje zdraví podnikání na základě finančních ukazatelů. Klient bere na vědomí, že se nejedná o finanční zprostředkování či poradenství a předmětem služby tak není doporučení uzavřít konkrétní finanční produkt. Stejně tak se nejedná o daňové, právní či obdobné poradenství a poradce nenese odpovědnost za konečná rozhodnutí klienta, která na základě této služby učiní.

3. Co se týče lhůty pro plnění služeb objednaných klientem platí, že poradce s klientem si stanovují lhůty individuálně. Takto vznikne časový harmonogram pro poskytování služeb. Poradce tento časový harmonogram pro poskytování služeb poskytne klientovi na základě jeho žádosti v písemné podobě (postačuje formou emailu). V případě, že poradce harmonogram nedodrží bez objektivního důvodu, jedná se o porušení povinností poradce.

4. Ujedná-li si poradce s klientem služby mimo platformu SAB, jedná se o separátní smlouvu.

V. Mlčenlivost, ochrana osobních údajů

1. Poradce se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se majetkových, osobních a jiných poměrů klienta, o kterých se při plnění svých závazků vyplývajících ze Smlouvy dozvěděl, jakož i dodržovat povinnost mlčenlivosti dle příslušných právních norem. Poradce se zavazuje nevyužívat tyto informace ve svém vlastním podnikání bez předchozího souhlasu klienta.

2. Poradce je oprávněn v případě, kdy je to třeba pro výkon činnosti dle Smlouvy, poskytovat výše uvedené informace osobám spolupracujícím s poradcem. Tímto ustanovením není dotčena povinnost poradce poskytnout tyto informace soudu, úřadům nebo jiným orgánům v případech, kdy tak stanoví zákon.

3. Poradce zpracovává jako správce osobní údaje klienta – fyzické osoby zejména za účelem plnění Smlouvy. Rozsah a účel zpracování osobních údajů, informace o příjemcích osobních údajů, dobu zpracování osobních údajů, poučení o právech klienta jako subjektu údajů stanoví informační dokument, se kterým se klient seznámil a který akceptoval klient před podpisem Smlouvy.

4. Poradce tímto výslovně informuje klienta, že osobní údaje klienta jsou zpracovávány prostřednictvím SAB a taktéž mohou být uloženy na úložištích SAB, neboť služby je poskytována na základě technické platformy SAB.

VI. Ukončení Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá se na dobu neurčitou.
2. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou, písemným odstoupením od Smlouvy nebo písemnou výpovědí.
3. Smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení této Smlouvy, prohlášení úpadku či likvidace druhé smluvní strany.
4. Klient, který je spotřebitelem, je oprávněn od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření, a to bez uvedení důvodu. Za okamžik uzavření Smlouvy se považuje okamžik přijetí potvrzení objednávky klienta ve smyslu čl. II. odst. 6 VOP. Lhůta je považována za zachovanou, je-li odstoupení odesláno nejpozději v poslední den lhůty. K odstoupení klient může využít formulář poradce, avšak není to podmínkou platnosti odstoupení. Odstoupení není možné v případě dle čl. II odst. 6 VOP.
5. Klient je v případě navýšení ceny služeb o DPH dle čl. III. odst. 2 oprávněn od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od obdržení informace o navýšení ceny od poradce, přičemž v tomto případě nemá povinnost hradit za započaté období zvýšenou cenu.
6. Obě smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k doručení písemné výpovědi druhé straně.
7. Došlo-li k ukončení Smlouvy, je klient povinen poradci zaplatit již poskytnutou službu podle Smlouvy.
8. V případě, kdy smluvní strana učiní výpověď Smlouvy či od Smlouvy odstoupí, a neučiní-li tak vůči jednotlivé Smlouvě, platí, že se toto jednání považuje za jednání směřující k ukončení rámcového vztahu jako celku (tedy všech případných dílčích smluv).

VI. Závěrečná ustanovení

1. Obchodní podmínky má právo poradce přiměřeně jednostranně změnit a o změně je povinen vždy písemně informovat klienta, a to nejméně 2 měsíce před navrhovanou změnou. V případě nesouhlasu se změnou má právo klient do sedmi dnů od doručení návrhu změny odstoupit od Smlouvy.
2. Písemnost odeslaná poštou se považuje v pochybnostech za doručenou pátým pracovním dnem po odeslání na adresu smluvní strany uvedenou v objednávce nebo na adresu smluvní strany zapsanou ve veřejném rejstříku. E-mail se považuje za doručený dnem odeslání.
3. Písemná forma je zachována i v případě komunikace e-mailem.
4. Odpověď na návrh Smlouvy, jež obsahuje jakýkoliv dodatek nebo odchylku od původního návrhu, není přijetím nabídky.
5. K řešení sporů ze Smlouvy je příslušný obecný soud poradce.
6. Klient se v případě své nespokojenosti může obrátit na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, web: www.coi.cz. Více informací o procesu mimosoudního řešení je na uvedené webové adrese.