

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování jazykových kurzů pro veřejnost

v Britském centru Knihovny města Ostravy

I **Základní ustanovení**

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti dodavatele, tj. Britského centra Knihovny města Ostravy (dále jen „BC KMO“) a objednatele, které se vztahují ke smlouvě o výuce cizího jazyka.

II **Uzavření smlouvy**

1. Smlouva mezi objednatelem a BC KMO vzniká vyplněním závazné přihlášky do jazykového kurzu objednatelem a akceptací této přihlášky BC KMO. Odevzdáním přihlášky vzniká objednateli povinnost uhradit kurzovné uvedené v přihlášce do data uvedeného tamtéž. Přihlášku do jazykového kurzu může objednatel vyplnit následujícími způsoby: a) online na internetových stránkách www.kmo.cz, b) vyplněním a podepsáním tištěného formuláře v BC KMO, c) vytištěním a odesláním formuláře poštou na adresu BC KMO uvedenou v zápatí těchto VOP.
2. Dohodnuté podmínky smluvního vztahu lze měnit pouze výslovným písemným ujednáním obou smluvních stran.

III **Předmět a místo plnění**

1. Předmětem plnění je výuka angličtiny ve skupinovém kurzu pro veřejnost (dále jen „kurz“) vyhlášeném BC KMO pro příslušné období (dále jen „výuka“).
2. Místem plnění smluvních povinností je učebna BC KMO, ul. 28. října 2, 702 00 Ostrava, popř. jiné místo dohodnuté mezi BC KMO a objednatelem.
3. Výuka se neuskuteční v případě, že se do kurzu nepřihlásí do jeho plánovaného začátku dostatečný počet účastníků. V takovém případě bude objednateli vrácena plná výše uhrazeného kurzovného. Za dostatečný počet účastníků kurzu se považují nejméně 4 osoby. Maximální počet účastníků kurzu je 10 osob.
4. Cena kurzu zahrnuje počet lekcí výuky anglického jazyka specifikovaný ve smlouvě, kdy jedna lekce trvá 90 (devadesát) minut.

IV **Práva a povinnosti BC KMO (dodavatele)**

1. BC KMO se zavazuje ke splnění podmínek výuky uveřejněných v těchto VOP v čl. III. odst. 1, zejména realizovat kurz ve sjednaném termínu a rozsahu.
2. Uhradí-li objednatel plnou výši kurzovného v určeném termínu, je BC KMO povinno mu rezervovat místo v příslušném kurzu.
3. Jednotlivé jazykové kurzy nejsou vázány na konkrétní lektory a BC KMO má právo kdykoliv nahradit lektora v průběhu kurzu. Fakt, že byl v kurzu vyměněn lektor, není důvodem k reklamaci ze strany objednatele a neopravňuje jej k odstoupení od smlouvy (vrácení kurzovného).

V **Práva a povinnosti objednatele**

1. Objednatel je povinen BC KMO zaplatit za sjednaný kurz kurzovné uvedené v přihlášce (viz čl. II, odst. 1 těchto VOP). Objednatel nemá nárok na vrácení kurzovného ani jeho části v případě, že se po zaplacení kurzovného rozhodne kurz neabsolvovat – s výjimkou případů zahrnutých v čl. VI, odst. 6. VOP.
2. Odmítne-li objednatel bez závažného důvodu (uznaného oběma stranami) absolvovat výuku, považuje se tato výuka za splněnou a BC KMO vzniká právo na úhradu objednané výuky. Objednatel nemá v případě neodebrání objednané výuky nárok na vrácení již uhrazeného kurzovného ani jeho části. Za závažný důvod se nepovažuje změna časových dispozic v osobním nebo pracovním životě objednatele ani ztráta zájmu o studium anglického jazyka v kurzu.

V případech, kdy nastane závažný důvod na straně objednatele znamenající nemožnost účastnit se výuky, BC KMO a objednatel dohodnou způsob řešení věci zejména s ohledem na rozsah již poskytnutých služeb a nezbytné fixní náklady BC KMO. Za závažný důvod se považují např. dlouhodobé vážné zdravotní problémy doložené vyjádřením lékaře.

3. Objednatel může z vlastní vůle či na doporučení lektora přestoupit v průběhu kurzu do jiného kurzu BC KMO. Podmínkou je volná kapacita v kurzu, do kterého má objednatel zájem přestoupit.
4. Objednatel může přistoupit do kurzu i kdykoliv po jeho začátku (tedy v průběhu kurzu), má-li kurz volnou kapacitu. V takovém případě je objednatel povinen uhradit pouze poměrnou částku z kurzovného.
5. Při platbě bankovním převodem je objednatel povinen použít údaje k platbě včetně variabilního symbolu a informace o jméne a příjmení účastníka kurzu v souladu s pokyny BC KMO v přihlášce.

VI **Odstoupení od smlouvy**

1. BC KMO si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy uzavřené s objednatelem a zrušit bez náhrady účast objednatele v kurzu, a to v případě, že svým chováním ohrozí majetek nebo zdraví ostatních účastníků kurzu či zaměstnanců a pedagogů BC KMO nebo bude závažným způsobem narušovat průběh kurzu.
2. BC KMO může dále odstoupit od smlouvy v případě nenaplnění kapacity kurzu (min. 4 účastníci), a to v tom případě, že kurz stejné úrovně není otevřen nebo je kapacita takového kurzu již plně obsazena.
3. BC KMO je oprávněno odstoupit od smlouvy i v případě, že objednatel neuhradí dohodnuté kurzovné ve lhůtě splatnosti.
4. BC KMO má právo odstoupit od smlouvy (zrušit kurz) také z jiných vážných důvodů, a to i v průběhu kurzu. Vážnými důvody se míní zejména případ úmrtí lektora či případ jeho dlouhodobé pracovní neschopnosti, avšak pouze tehdy, není-li v objektivních možnostech BC KMO zajistit náhradního lektora. V takovém případě vrátí BC KMO objednateli kurzovné, resp. alikvotní výši uhrazeného kurzovného v závislosti na počtu vyučovacích hodin, které neproběhly.
5. Odstoupení musí být učiněno písemně a účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy učiněné objednatelem musí být doručeno objednatelem osobně do BC KMO nebo prokazatelně odesláno poštou na adresu BC KMO uvedenou v zápatí těchto VOP.
6. V případě uzavření smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku má objednatel, je-li spotřebitelem, právo odstoupit od této smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 (čtrnáct) dnů. Tato lhůta začíná běžet ode dne následujícího po dni, kdy byla daná smlouva uzavřena (tj. ode dne následujícího po dni, kdy objednatel odeslal svou přihlášku BC KMO a přijetí této přihlášky bylo ze strany BC KMO potvrzeno) a k dodržení této lhůty postačuje, bylo-li odstoupení od smlouvy před uplynutím této lhůty BC KMO odesláno.
7. Pro odstoupení od smlouvy je možné použít vzorový formulář odstoupení od smlouvy, který je přílohou těchto VOP. Odstoupí-li objednatel, který je spotřebitelem, v souladu s výše uvedenými podmínkami od smlouvy, navrátí mu BC KMO bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 (čtrnácti) dnů ode dne, kdy BC KMO obdrželo odstoupení od smlouvy, veškeré platby, jež od objednatele v souvislosti s touto smlouvou obdrželo, a to stejným způsobem, jakým tyto platby obdrželo, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
8. V případě, že před uplynutím čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od smlouvy ve smyslu předchozího odstavce tohoto ustanovení bylo již s poskytnutím služeb započato, stalo se tak na základě výslovné žádosti (tj. na základě příslušné přihlášky) objednatele a objednatel je v takovém případě povinen uhradit BC KMO poměrnou část ceny

- kurzovního odpovídající ceně služeb již objednateli poskytnutých.
9. V případě, že před uplynutím čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od smlouvy ve smyslu odst. 8 tohoto ustanovení byly již objednateli objednané služby v celém rozsahu poskytnuty, stalo se tak na základě výslovné žádosti (tj. na základě příslušné přihlášky) objednatele a objednatel v takovém případě nemá právo odstoupit od dané smlouvy.
 10. Odstoupení od smlouvy musí být adresováno na adresu Knihovna města Ostravy - Britské centrum, ul. 28. října 2, 702 00 Ostrava.

VII

Časové dispozice výuky

1. Kurzy se konají pravidelně ve dnech a časech uvedených na přihlášce. Neúčast objednatele na jednotlivých vyučovacích hodinách jej neopravňuje k vrácení jakékoliv části kurzovního.
2. Pro případ, že výuku nebude možno některý den ze závažných důvodů zajistit (např. onemocnění lektora), je BC KMO oprávněno zvolit náhradní způsob zajištění výuky.

VIII

Zpracování osobních údajů

1. BC KMO zpracovává osobní údaje objednatele podle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů – dále jen „nařízení“). Správcem osobních údajů jako takovým je Knihovna města Ostravy.
2. BC KMO zpracovává osobní údaje objednatele v tomto rozsahu: jméno a příjmení, adresa bydliště, e-mail, telefonní číslo. BC KMO dále zpracovává osobní údaje objednatele týkající se administrace a výsledků studia (evidence účasti ve výuce, dosažené výsledky studia a podobně).
3. BC KMO osobní údaje zpracovává na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení, tj. zpracování osobních údajů objednatele je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je objednatel, případně pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na objednatelovu žádost.
4. Osobní údaje objednatele BC KMO zpracovává pouze pro tyto účely: vedení smluvní agendy, účetnictví a fakturace, administrace výuky, evidence proběhlé výuky.
5. Osobní údaje objednatele budou shromažďovat a zpracovávat pověřeni zaměstnanci BC KMO. BC KMO tyto osobní údaje neposkytuje třetím osobám.
6. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné; avšak v případě, že objednatel odmítne poskytnutí nezbytných údajů, nebude BC KMO moci uzavřít smlouvu o výuce cizího jazyka, popřípadě podle této smlouvy řádně plnit. BC KMO uloží objednatelovy osobní údaje po dobu trvání účelu zpracování osobních údajů.
7. BC KMO sděluje, že pozici tzv. pověřence pro ochranu osobních údajů vykonává advokátní kancelář KLIMUS & PARTNERS s.r.o.

IX

Kvalita výuky a případné reklamace

1. BC KMO se zavazuje, že výuka bude probíhat v určených dnech a časech uvedených na www.kmo.cz.
2. BC KMO se zavazuje obstarat pro výuku kvalitní lektory, kteří mají potřebné vzdělání a praxi.
3. Reklamace je třeba uplatnit písemně na adrese Knihovna města Ostravy - Britské centrum, ul. 28. října 2, 702 00 Ostrava. Objednatel uvede své identifikační údaje a srozumitelně vylicí, v čem spatřuje vady poskytnuté služby a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje.
4. BC KMO je povinno objednateli, který je spotřebitelem, v souladu s ustanovením § 19 zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vydat písemné potvrzení o tom, kdy objednatel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace objednatel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
5. Pokud uzná BC KMO reklamaci objednatele za odůvodněnou, zajistí na vlastní náklady nápravu s ohledem na požadovaný způsob vyřízení reklamace objednatel, např. volba jiného

kurzu, volba jiného semestru, vrácení adekvátní částky kurzovního (po odečtení již proběhlých kurzů) atd.

6. BC KMO se zavazuje rozhodnout o reklamaci ihned, je-li to možné, nebo do 3 (tří) pracovních dnů. Ve složitých případech, kdy je třeba prověřit důvody reklamace např. formou distribuce dotazníků spokojenosti ostatním účastníkům kurzu, provedení hospitace v kurzu, konzultace s daným lektorem apod., rozhodne BC nejpozději do 30 (třiceti) dnů od dne doručení reklamace.
7. Reklamace musí být vyřízena do 30 (třiceti) dnů ode dne uplatnění reklamace.
8. Jako relevantní důvod reklamace nebudou uznány překážky vzniklé na straně objednatele (např. změna časových možností, ztráta důvodu k navštěvování kurzu s ohledem na změnu okolností, za nichž se objednatel přihlásil).

X

Lhůta k uplatnění reklamace

1. Objednatel je povinen uplatnit nároky z vad výuky u BC KMO bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů ode dne převzetí výuky. Za převzatou výuku se pro tento případ považuje každá jednotlivá vyučovací hodina.
2. Nároky plynoucí z odpovědnosti za vady zanikají, jsou-li uplatněny opožděně.

XI

Závěrečná ustanovení

1. VOP jsou k dispozici na adrese BC KMO: Knihovna města Ostravy – Britské centrum, ul. 28. října 2, 702 00 Ostrava, a na internetových stránkách www.kmo.cz.
2. Vyplněním přihlášky do kurzu (smlouvy – viz čl. II, bod 1.) objednatel potvrzuje, že mu byly tyto VOP předloženy, že se s nimi důkladně seznámil a že s nimi výslovně souhlasí. V případě rozporu mezi VOP a jakoukoliv jinou informací poskytnutou BC KMO objednateli mají přednost VOP.
3. V případě, kdy BC KMO zasílá objednateli jakékoliv písemné oznámení, bude toto oznámení zasláno na adresu, kterou si objednatel v přihlášce zvolil jako korespondenční adresu. Pokud se nepodaří oznámení doručit, považuje se za doručené dodáním na výše uvedenou adresu nebo marným uplynutím lhůty pro vyzvednutí oznámení, i když se objednatel o jeho uložení nedozvěděl, případně dnem vrácení zasláního oznámení BC KMO, a to podle toho, co nastane dříve.
4. V případě, že se kterékoli ustanovení VOP stane neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost ostatních ustanovení.
5. Pokud VOP nestanoví jinak, řídí se právní vztahy mezi smluvními stranami příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dále právními předpisy České republiky.
6. VOP tvoří nedílnou součást smlouvy, uzavřené mezi účastníky dle čl. II. odst. 1 těchto VOP.
7. VOP jsou účinné od 1. 8. 2019.

V Ostravě dne 19.7. 2019