

# Všeobecné obchodní podmínky pro individuální jazykové kurzy

## 1. Základní ustanovení

- 1.1. Jazyková škola TIP TOP LINGUA, s.r.o. – IČ 07333951, se sídlem Palackého nám. 91/2, Brno, 612 00 (dále jen „**dodavatel**“) poskytuje služby v oblasti jazykového vzdělávání, přičemž tyto podmínky upravují smluvní vztah mezi dodavatelem a objednatelem jazykového kurzu (dále jen „**objednatel**“) a jsou pro zúčastněné strany závazné. Cílem dodavatele je poskytnout objednavateli co nejkvalitnější služby v oblasti vzdělávání s důrazem na možnost maximální časové flexibility.
- 1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky (VOP) tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi objednatelem a dodavatelem.
- 1.3. Smlouva mezi dodavatelem a objednatelem (dále jen „smlouva o výuce“) vzniká na základě vyplnění objednacího formuláře na webových stránkách provozovaných dodavatelem [www.tiptoplingua.cz](http://www.tiptoplingua.cz)
- 1.4. Objednatel může od přihlášení do kurzu odstoupit písemnou formou nebo formou emailu, a to před uplynutím lhůty pro řádné zaplacení kurzovného dle čl. 5 VOP. Příklad odstoupení objednatele po řádném zaplacení kurzovného je upraveno v čl. 7 VOP.
- 1.5. Dodavatel má povinnost do jednoho pracovního dne potvrdit přijetí objednávky. Pokud tak neučiní, není objednávka považována za přijatou. Za potvrzení objednávky se považuje i odeslání potvrzovacího e-mailu na uvedenou adresu objednatele, předání kopie objednávky objednavateli nebo předání dokladu o úhradě kurzovného.

## 2. Předmět plnění

- 2.1. Předmětem plnění je výuka jazyků v individuálním jazykovém kurzu.
- 2.2. Zaměření jazykového kurzu určuje objednatel.
- 2.3. Výuka se uskuteční v místě odsouhlaseném objednatelem.

## 3. Realizace a kvalita výuky

- 3.1. Dodavatel se zavazuje obstarat pro výuku českého lektora nebo rodilého mluvčího dle konkrétní specifikace objednávky.
- 3.2. Dodavatel se zavazuje, že výuka bude probíhat v určitých dnech a časech.
- 3.3. Dodavatel se zavazuje obstarat pro výuku takové lektory, které považuje za kvalitní a kteří jsou dle jeho uvážení schopni výuku kvalitně vést.

## 4. Cena kurzu

- 4.1. Cena za příslušný jazykový kurz (dále jen „kurzovné“) je určena na základě dílčí objednávky objednatele dle konkrétní specifikace kurzu a jeho cenové varianty.
- 4.2. Kurzovné zahrnuje příslušný počet výukových bloků (dle specifikace objednávky), výukové materiály mimo učebnice a využívání pomůcek.

## 5. Platební podmínky

- 5.1. Cena za kurz musí být uhrazena nejpozději 2 pracovní dny před zahájením kurzu na účet dodavatele.
- 5.2. Kurzovné je možné uhradit těmito způsoby:
  - Platba převodem na účet dodavatele č. 2801475582 / 2010

## **6. Storno kurzu**

- 6.1. Podmínky pro stornování kurzu a vrácení kurzovného jsou následující:
- Stornování kurzu alespoň 24 hodin před zahájením kurzu: storno poplatek 25% z kurzovného.
  - Pozdější stornování kurzu: storno poplatek plná výše kurzovného.
- 6.2. Vrácení kurzovného bude provedeno podle způsobu jeho úhrady. Pokud bylo uhrazeno převodem na účet, bude kurzovné po uhrazení storno poplatku převedeno na účet objednatele. Bylo-li kurzovné uhrazeno z kreditu, bude kurzovné vráceno navýšením kreditu.
- 6.3. Dodavatel si vyhrazuje právo na změny v kurzech (například na změnu lektora, změnu v osnově kurzu, ve výukových materiálech, přesunutí, zrušení hodiny apod.) a zároveň si vyhrazuje právo na zrušení kurzu případně jeho části s nárokem objednatele na poměrnou finanční kompenzaci.

## **7. Podmínky rušení lekcí**

- 7.1. Objednatel má právo výuku bez udání důvodu zrušit. O zrušení výuky musí informovat příslušného lektora nejméně 24 hodin před zahájením.
- 7.2. Jestliže objednatel výuku zruší méně než 24 hodin před zahájením, propadá tato bez nároku na náhradu a je započítána, jako by byla odučena.
- 7.3. V případě zrušení výuky dle odst. 7.1. a 7.2. je objednatel povinen oznámit tuto skutečnost příslušnému lektorovi telefonicky nebo emailem.
- 7.4. V případě, že se výuka neuskuteční z důvodů překážky ze strany lektora (např. nemoc lektora), výuka bude po vzájemné dohodě nahrazena. O zrušení výuky v řádném termínu je lektor povinen informovat objednatele bezprostředně poté, co se dozví, že na jeho straně vznikly překážky bránící uskutečnění výuky v řádném termínu.

## **8. Reklamace**

- 8.1. Pokud je objednatel nespokojen s kvalitou výuky, je povinen dodavatele o této skutečnosti informovat písemně.
- 8.2. Dodavatel si vyhrazuje právo přezkoumat důvody reklamace a navrhnout objednateli náhradní řešení, nejčastěji v podobě výměny lektora.
- 8.3. Dodavatel se zavazuje rozhodnout o reklamaci nejpozději do tří dnů od přijetí reklamace. Reklamace, včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, tj. nejpozději do dvou týdnů ode dne uplatnění reklamace, ledaže se objednatel s dodavatelem dohodli na delší lhůtě.

## **9. Uznání reklamace**

- 9.1. Jako relevantní důvod reklamace nebudou uznány překážky vzniklé na straně objednatele. Jedná se tak především o změnu časových možností, ztrátu důvodu k navštěvování kurzu s ohledem na změnu okolností, za nichž se objednatel přihlásil.
- 9.2. V případě náhlých zdravotních komplikací trvajících déle jak 6 týdnů objednateli nárok na přerušení výuky a převedení adekvátní části kurzovného do dalšího období. Tuto skutečnost je objednatel povinen doložit relevantním dokladem od lékaře (pracovní neschopenka apod.) v co nejkratším termínu, tj. nejpozději do dvou týdnů od přerušení navštěvování kurzu. Pro případ, že se objednatel dostane do prodlení

s doložením skutečností podle předchozí věty, nebude na tyto brán zřetel, čehož si je objednatel vědom a s tímto souhlasí.

- 9.3. Dodavatel není odpovědný za nesplnění povinností vyplývajících z objednávky, k nimž došlo následkem vyšší moci.
- 9.4. Jako relevantní důvod reklamace nebude rovněž uznáno zrušení hodiny ze strany dodavatele. Dodavatel se však zavazuje zajistit náhradní termín výuky.

#### **Osobní údaje objednatele**

- 9.5. Ochrana osobních údajů objednatele, který je fyzickou osobou, je poskytována nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 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 „GDPR“).
- 9.6. Účastník je vždy v rámci sjednání smlouvy o výuce informován, že dojde ke zpracování jeho osobních údajů jazykovou školou TIP TOP LINGUA, s.r.o. za účelem splnění smlouvy. Zpracovávány budou pouze tyto osobní údaje: jméno, příjmení, adresa elektronické pošty, telefonní číslo a místo bydliště, popř. síťové identifikátory nezbytné pro fungování webových stránek dodavatele a profilu registrovaného účastníka na webových stránkách dodavatele (dále společně vše jen jako „osobní údaje“). Účastníku je vždy sdělena totožnost a kontaktní údaje správce, doba, po kterou budou osobní údaje zpracovávány, a účastník je také vždy v rámci sjednání smlouvy poučen o jeho právech plynoucích mu z GDPR, tj. o právu na přístup k osobním údajům (čl. 15 GDPR), právu na opravu a výmaz osobních údajů (čl. 16 a 17 GDPR), právu požadovat omezení zpracování (čl. 18 GDPR), jakož i o právu na přenositelnost údajů (čl. 20 GDPR). Účastník je seznámen také s jeho právem podat podnět či stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- 9.7. V případě uzavření smlouvy o výuce je právním základem zpracování článek 6 odst. 1 písm. b) GDPR (osobní údaje nezbytné pro plnění smlouvy) a souhlas se zpracováním osobních údajů (dále jen „souhlas“) se nevyžaduje.
- 9.8. Dodavatel je oprávněn v souvislosti s plněním smlouvy kontaktovat účastníka na jeho emailovou adresu nebo telefon.
- 9.9. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem. Správcem osobních údajů je Jazyková škola TIP TOP LINGUA, s.r.o., IČ: 07333951, se sídlem Palackého nám. 91/2, Brno, 612 00.
- 9.10. Osobní údaje nebudou předávány třetím osobám.

#### **10. Závěrečná ustanovení**

- 10.1. Pokud tyto obchodní podmínky ani ujednání smluvních stran nestanoví jinak, řídí se právními vztahy mezi smluvními stranami českým právním řádem, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.2. Znění těchto obchodních podmínek je pro smluvní strany závazné.
- 10.3. Dodavatel může tyto obchodní podmínky v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, pokud dá tuto změnu účastníku předem na vědomí a poskytne mu dostatečně dlouhou lhůtu k vypovězení smlouvy podle § 1752 občanského zákoníku.“
- 10.4. Tyto obchodní podmínky jsou platné ke dni 1. 8. 2018.