

# **Všeobecné obchodní podmínky**

pro účely poskytování jazykových služeb, Mgr. Marie Šindelářová, IČ 07033273.

Platbou faktury souhlasíte s mými obchodními podmínkami, proto se prosím pečlivě seznamte s tím, k čemu se zavazujete a jaké jsou Vaše a moje povinnosti.

## **1. Smluvní strany**

1.1 Lektorem francouzského jazyka a poskytovatelem jazykových služeb je:

**Mgr. Marie Šindelářová**

**IČO: 07033273**

Sídlo: Špálava 1544/18, 591 01, Žďár nad Sázavou, 591 01

Lektorka je zapsána v živnostenském rejstříku.

Nejsem plátce DPH.

E-mail: **m.sinde@seznam.cz**

Telefon: **+420 737 038 469**

1.2 Klientem je osoba, která si u lektora objednala soukromou výuku jazyka, jazykový kurz nebo jinou jazykovou službu, kterou lektor nabízí.

## **2. Základní ustanovení**

2.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky platí pro služby lektora, kterým je Mgr. Marie Šindelářová. Jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi lektorem a klientem. Objednávku je možné vytvořit prostřednictvím e-mailu nebo telefonního kontaktu mezi lektorem a klientem.

2.2 Smlouva mezi lektorem a klientem vzniká v okamžiku, kdy se smluvní strany shodnou na celém obsahu objednávky a tedy potvrzením objednávky.

## **3. Objednávka**

3.1 Objednávka jazykových služeb vždy obsahuje informace o klientovi, objednané službě, ceně, způsobu platby. Podmínkou platné objednávky je dodání fakturačních údajů lektorovi (jméno a adresa klienta, počet smluvených lekcí).

3.2 Smluvní vztah mezi lektorem a klientem vzniká vzájemným potvrzením objednávky a jejích náležitostí oběma stranami.

3.3 Údaje uvedené v objednávce jsou lektorem požadovány za správné.

3.4 Smlouva, resp. příslušný daňový doklad, bude uložen v elektronickém archivu lektora po dobu 5 let od jejího uzavření za účelem jejího úspěšného plnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám.

3.5 Zákazník souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání smlouvy.

3.6 Lektor je povinen poskytnout či dodat službu, kterou si klient objednal a klient se zavazuje službu převzít a zaplatit lektorovi kupní cenu.

3.7 Ujednané podmínky smluvního vztahu lze měnit nebo rušit pouze výslovným ujednáním obou smluvních stran a na základě podmínek uvedených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.

#### **4. Předmět plnění**

4.1 Předmětem plnění je výuka francouzského jazyka v soukromém nebo skupinovém jazykovém kurzu, který si klient objednal. Označení produktu nebo jazykové služby, charakteristika a cena jsou uvedeny na webových stránkách [www.mariesindelarova.cz](http://www.mariesindelarova.cz).

4.2 Lekce je nutné zakoupit předem ve formě balíčku. V balíčku je určitý počet lekcí, který klient specifikuje v objednávce.

4.3 Platnost lekcí v balíčku je 6 měsíců od data zakoupení balíčku.

4.4 Zakoupené lekce jsou nevratné. Nevyčerpáním lekcí ze zakoupeného balíčku klientovi nevzniká nárok na proplacení neodučených lekcí, jelikož lekce se prodávají pouze v balíčcích jako celek. Balíček lekcí se zbývajících lekcemi je možné převést na jinou osobu.

#### **5. Všeobecná ustanovení**

5.1 Lektor se zavazuje:

- a) poskytovat klientovi výuku cizího jazyka dle svého nejlepšího vědomí a svědomí,
- b) být řádně a včas připraven,
- c) dodržovat délku výuky,
- d) řádně a včas rušit hodiny, pokud je to nutné.

5.2 Klient se zavazuje:

- a) řádně a včas platit za daný jazykový kurz,
- b) řádně a včas rušit hodiny, pokud je to nutné,
- c) v případě on-line výuky bere klient na vědomí, že pro tento způsob výuky je nutné, aby splňoval technické požadavky, především měl aktuální verzi programu, který si vybral pro on-line výuku, a měl spolehlivé připojení k internetu.

## **6. Termín realizace výuky**

6.1 Výuka probíhá ve dnech a časech dle objednávky klienta.

6.2 Termín realizace výuky je standardně u každého klienta stanoven pevně na určitý den a čas.

6.3 Pokud má klient nepravidelnou pracovní dobu, jednotlivé lekce jsou domlouvány flexibilně dle časových možností obou stran. Termín těchto lekcí je dohodnut prostřednictvím e-mailu, telefonu či v průběhu předchozí lekce.

6.4 Délka výuky je 60 minut, není-li dohodnuto jinak.

6.5 Výuka probíhá po dobu celého kalendářního roku, není-li dohodnuto jinak.

6.6 Výuka neprobíhá ve dnech, které připadají na státní svátek.

6.7 Je-li klient nucen přerušit kurz na delší dobu (2 týdny a více), měl by co nejdříve informovat lektora.

## **7. Platební podmínky**

7.1 Cena za příslušný jazykový kurz je uvedena v aktuálně platném ceníku na internetové adrese [www.mariesindelarova.cz](http://www.mariesindelarova.cz). V případě skupinové výuky je cena stanovena individuálně dle počtu osob, objemu zakázky a místa realizace.

7.2 Platba je možná pouze jednorázově, platba na splátky není možná.

7.3 Platbu je potřeba uskutečnit před zahájením spolupráce.

7.4 Cena za kurz je splatná nejpozději do 14 dnů od vystavení faktury. Faktura je zasílána na e-mailovou adresu klienta, kterou klient uvedl v objednávce.

7.5 Způsob platby: bankovním převodem v CZK na účet Marie Šindelářové 214673470/0600.

7.6 Při zadávání platby klient vyplňuje variabilní symbol. Případně je možné do popisu platby uvést jméno a příjmení studenta, za kterého je platba prováděna.

7.7 Provedením platby za jazykový kurz klient potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a souhlasí s nimi.

## **8. Storno a náhrada lekce**

8.1 Lekci je možné zrušit:

a) zasláním e-mailu na adresu: m.sinde@seznam.cz

b) zasláním SMS či WhatsApp zprávy na telefonní číslo: +420 737 038 469.

8.2 Pokud je lekce zrušena studentem minimálně 24 hodin před dohodnutým začátkem výuky, student si může lekci nahradit dvěma způsoby. V případě jiných volných termínů na straně lektora je možné lekci nahradit v jiném termínu v následujících 30 dnech.

Druhou možností je samostudium, kdy budou studentovi zaslány materiály ke samostudiu, které lektor následně opraví, okomentuje a tímto je lekce považována za proběhlou a odučenou.

8.3 Pokud je lekce zrušena studentem méně než 24 hodin před dohodnutým začátkem výuky, lekce není nahrazena a je účtována jako provedená.

8.4 V případě ojedinělého zrušení lekce ze strany lektora bude výuka nahrazena dle dohody. Zrušením lekce ze strany lektora studentovi nevzniká nárok na proplacení lekce.

8.5 V případech, kdy zasáhne tzv. vyšší moc (úraz, úmrtí v rodině apod.), bude lekce nahrazena dle vzájemné dohody.

8.6 V případě osobní výuky, kdy z důvodu nařízeného vládou (např. kvůli nemoci COVID-19) je nařízeno zakázání činnosti, přechází osobní výuka na on-line výuku, není-li dohodnuto jinak.

8.7 Pokud se klient bez předchozího informování lektora (prostřednictvím telefonu nebo e-mailu) nedostaví na výuku do 15 minut od smluveného začátku lekce, lekce automaticky propadá a je pokládána za odučenou bez možnosti nahrazení lekce.

8.8 V případě dlouhodobé nemoci nebo dovolené je možná individuální domluva (přerušeni kurzu, náhradní termín, samostudium apod.)

## **9. Reklamacce**

9.1 Pokud je klient nespokojen s kvalitou výuky, je povinen lektora o této skutečnosti informovat písemně v co nejbližším možném termínu.

9.2 Lektor potvrdí obdržení reklamace nejpozději do 2 pracovních dnů.

9.3 Lektor si vyhrazuje právo přezkoumat důvody reklamace a navrhnout klientovi náhradní řešení.

9.4 Lektor se zavazuje rozhodnout o reklamaci ihned, je-li to možné. Reklamacce musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou týdnů ode dne uplatnění reklamace, není-li dohodnuto jinak.

9.5 Jako relevantní důvod reklamace nebudou uznány překážky vzniklé na straně klienta. Jedná se především o změnu časových možností a ztrátu důvodu k navštěvování kurzu.

V případě on-line výuky se jedná o technické problémy spojené s připojením k internetu.

9.6 Relevantním důvodem reklamace není ani neúspěšné vykonání jazykové zkoušky, pokud klient takovou zkoušku vykonal.

## **10. Odstoupení od smlouvy, změna smlouvy**

10.1 Klient, je-li spotřebitelem, má v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy, a to bez udání důvodu a jakékoliv sankce.

10.2 Odstoupení od smlouvy je možné provést zasláním e-mailu na adresu: m.sinde@seznam.cz s uvedením předmětu zprávy: Odstoupení od smlouvy.

10.3 Odstoupí-li klient v souladu s výše uvedenými podmínkami od smlouvy, navrátí mu lektor nejpozději do 30 dnů ode dne doručení e-mailu s odstoupením od smlouvy platby za služby, kterých se smlouva týká, a to bezhotovostním převodem na účet.

10.4 V případě, že před uplynutím čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od smlouvy byla již část objednaných služeb klientovi poskytnuta, klientovi bude navracena poměrná část ceny, tedy částka ponížena o cenu za již poskytnuté služby.

10.5 Lektor je oprávněn od smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu, pokud zjistí, že klient smlouvu porušil podstatným způsobem. Pro účely těchto podmínek se za podstatné porušení smlouvy považuje prodlení zákazníka s úhradou kurzovního více jak 7 dnů po splatnosti. Po dobu takového prodlení je lektor oprávněn pozastavit poskytování svých

služeb, aniž by to bylo považováno za porušení smlouvy ze strany lektora.

10.6 Žádost o změnu objednávky, jakož i odstoupení od smlouvy, je klient povinen oznámit vždy písemně. Žádost o změnu objednávky je považována za přijatou, pokud lektor písemně potvrdil její obdržení. Lektor se zavazuje přijetí potvrdit nejpozději do 48 hodin od obdržení. Odstoupení je účinné doručením lektorovi.

## **11. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu**

11.1 Klient má právo obrátit se na lektora se žádostí o nápravu, pokud není spokojený se způsobem, kterým lektor vybavil jeho reklamaci nebo pokud se domnívá, že lektor porušil jeho práva. Pokud lektor odpoví na tuto žádost zamítavě nebo na ni neodpoví do 60 dnů od jejího odeslání, klient má právo podat návrh na začátek alternativního řešení sporu.

11.2 Pokud mezi lektorem a klientem-spotřebitelem dojde ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování jazykové výuky, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může klient-spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu.

11.3 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi lektorem a klientem z kupní smlouvy.

11.4 Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

## **12. Ochrana osobních údajů**

12.1 Zpracování osobních údajů se řídí *Zásadami ochrany osobních údajů*, jehož aktuální verze je vždy přístupná na webu [www.mariesindelarova.cz](http://www.mariesindelarova.cz).

12.2 Klient odesláním poptávky nebo uzavřením smlouvy stvrzuje, že se se *Zásadami ochrany osobních údajů* seznámil a souhlasí s nimi.

12.3 Lektor se zavazuje plně respektovat důvěrný charakter osobních dat klienta. Údaje nutné k fakturaci jsou nezbytné k identifikaci kupujícího.

12.4 Lektor i klient berou tímto na vědomí, že veškeré informace, které o sobě při studiu získají, jsou pokládány za velmi důvěrné a citlivé a s jako takovými s nimi budou nakládat.

### **13. Vyloučení odpovědnosti**

13.1 Veškeré jazykové služby, které poskytují, slouží pro vzdělávací a informační účely. Nejsem odpovědná za Váš úspěch či neúspěch při jejich aplikaci v praxi. Váš úspěch se odvíjí od řady dalších faktorů, které nemohu ovlivnit (dovednosti, možnosti, znalosti či schopnosti).

### **14. Závěrečná ustanovení**

14.1 Pokud tyto obchodní podmínky ani ujednání smluvních stran nestanoví jinak, řídí se právní vztahy mezi smluvními stranami příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

14.2 Lektor si vyhrazuje právo na změnu těchto obchodních podmínek. Dojde-li ke změně obchodních podmínek, lektor je povinen o této skutečnosti před nabytím účinnosti jejich nového znění vhodným způsobem informovat klienta, přičemž za vhodný způsob se považuje zejména:

- a) zveřejnění na internetových stránkách lektora: [www.mariesindelarova.cz](http://www.mariesindelarova.cz),
- b) oznámení o jejich zveřejnění zaslané na e-mailovou adresu klienta,
- c) zaslání aktuální verze na e-mailovou adresu klienta.

Změnou obchodních podmínek nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

14.3 Znění obchodních podmínek je pro obě smluvní strany závazné a tvoří nedílnou součást objednávky či každé jednotlivé smlouvy uzavřené mezi lektorem a klientem.

14.4 Webové stránky lektora mohou být aktualizovány bez předchozího upozornění.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 01.08.2022. Veškeré objednávky se

vždy řídí aktuální verzi obchodních podmínek. Jejich textová podoba je zveřejněna na webu [www.mariesindelarova.cz](http://www.mariesindelarova.cz).

Mgr. Marie Šindelářová

