

SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO FYZICKÉ I ONLINE KURZY ČESKÉHO ZNAKOVÉHO JAZYKA

Tichý svět chráněná pracoviště, o. p. s.

(dále jako dodavatel)

Objednatel se pro účely těchto podmínek rozumí osoba, jež si u dodavatele objednala výuku v jazykovém kurzu specifikovaném v příslušné objednávce.

Čl. I Úvodní ustanovení

1. Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy mezi objednatelem a dodavatelem.
2. Smlouva mezi objednatelem a dodavatelem vzniká na základě písemné objednávky (příhlášky) objednatele. Za písemnou formu se považuje elektronická pošta na e-mail dodavatele tichyjazyk@tichysvet.cz.
3. Dodavatel má povinnost do 5 pracovních dnů ode dne obdržení objednávky písemně potvrdit objednateli její přijetí. Pokud tak neučiní, není objednávka považována za přijatou.

Čl. II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění je výuka kurzů znakového jazyka pro veřejnost vypsanych dodavatelem pro příslušné období na základě objednávky (dále jen výuka).
2. Informace k jazykovým kurzům jsou specifikovány na www.tichyjazyk.cz.

Čl. III. Všeobecná ujednání

1. Dodavatel se zavazuje ke splnění podmínek především co do termínu, rozsahu výuky, ceny, kvality a lektorského zajištění.
2. Objednatel je povinen převzít objednanou výuku a řádně a včas za ni zaplatit.
3. Objednatel je povinen zapsat se do kurzu, který odpovídá jím dosažené úrovni jazykového vzdělání. Případné ověření jazykové úrovně provede lektor na domluvené schůzce, o které bude objednavatel vyrozuměn po zaslání objednávky. Toto se netýká studentů začátečníků a studentů, kteří předloží osvědčení z předchozích kurzů Tichého jazyka.

Čl. IV. Termín a realizace výuky

1. V případě semestrálních kurzů probíhá výuka 1 x týdně v rozsahu 16 výukových bloků za semestr.
2. Není-li stanoveno jinak, ve dnech státních svátků výuka neprobíhá.
3. Zahájení výuky je specifikováno na webové adrese dodavatele www.tichyjazyk.cz.
4. Dodavatel si vyhrazuje právo posunout zahájení a ukončení kurzu o 1-2 týdny v případě, že je to z technických důvodů nutné.
5. Pro případ, že výuku nebude možno ze závažných důvodů zajistit, je dodavatel oprávněn zvolit náhradní způsob zajištění výuky. Objednatel bude na tuto skutečnost předem upozorněn.
6. Dodavatel si vyhrazuje právo zrušit kurz z důvodu nenaplnění minimální kapacity kurzu (minimální počet jsou 4 studenti). Dodavatel je povinen o tomto faktu informovat objednatele nejpozději 3 pracovní dny před zahájením kurzu. Dodavatel je povinen nabídnout objednateli náhradní řešení (možnost navštěvovat jiný kurz, převedení kurzovního na individuální výuku s doplatkem nebo vrácení kurzovního). Kurzovní je v tomto případě vratné v plné výši.
7. V případě výuky online je objednatel povinen zajistit si připojení. V případě technických problémů na straně objednatele, nemá objednatel nárok na navýšení počtů lekcí za zmeškanou hodinu. To neplatí, pokud jsou technické problémy na straně dodavatele.

Čl. V. Kurzovní

1. Cena za příslušný jazykový kurz (dále jen kurzovné) je určena dle ceníku kurzů dodavatele zveřejněného na internetové adrese www.tichyjazyk.cz a je uvedena v objednávce objednatel.
2. Kurzovné zahrnuje příslušný počet výukových bloků (dle specifikace kurzu), výukové materiály, využívání pomůcek a vybavení učeben při výuce.

Čl. VI. Platební podmínky

1. Před zahájením semestrálního kurzu je objednatel povinen zaplatit dodavateli kurzovné v plné výši, nejpozději do 5 pracovních dnů od potvrzení přihlášky.
2. Kurzovné se hradí převodem na účet. Po připsání peněz na účet dodavatele bude vystavena objednateli faktura a zaslána na jeho e-mailovou adresu uvedenou v přihlášce.

Čl. VII. Lektorské zajištění výuky

1. Dodavatel se zavazuje zajistit pro výuku znakujícího lektora dle konkrétní specifikace daného kurzu. Dodavatel si vyhrazuje právo na změnu lektora.
2. Dodavatel se zavazuje, že výuka bude probíhat v určených dnech a časech.
3. Dodavatel se zavazuje, že výuka bude probíhat v úrovni, která je uvedena u specifikace konkrétního kurzu s přihlédnutím k jazykové úrovni dané skupiny dle uvážení lektora.
4. Dodavatel se zavazuje dodržovat maximální stanovený limit pro počet osob v kurzu (10 studentů).

Čl. VIII. Dárkové poukazy

1. Dodavatel může vydávat dárkové poukázky na kurzy znakového jazyka.
2. Vždy je potřeba si zvolit úroveň znakového jazyka. Ověření úrovně je potřeba konzultovat s lektorem, aby byla dárková poukázka vystavena na správný modul.
3. Dárková poukázka je vždy vystavena na jméno.
4. Dárková poukázka je přenosná pouze v případě stejné úrovně znakového jazyka.
5. Dárkovou poukázku si lze zvolit podle úrovně znakového jazyka.
6. Uplatnění poukázky proběhne zasláním přihlášky na email: tichyjazyk@tichysvet.cz. Dodavatel Vás bude neprodleně informovat, zda je volné místo ve Vámi žádaném kurzu.
7. Doba platnosti je 1 rok. Pokud nebude volné místo v příslušném kurzu v semestru, kdy byla poukázka uplatněna, má ten, na jehož jméno je poukázka vystavena, přednostní právo být zapsán do kurzu v dalším semestru.

Čl. IX. Reklamacce

1. Pokud je objednatel nespokojen s kvalitou výuky, je povinen dodavatele o této skutečnosti informovat písemně, např. e-mailem.
2. Reklamacce kurzu lze uplatnit nejpozději do začátku druhé vyučovací lekce po zahájení kurzu, čehož si je objednatel vědom a s tímto souhlasí. Pokud objednatel zmeškal první výukové bloky, nebude lhůta pro uplatnění reklamacce posunuta. Nároky plynoucí z odpovědnosti za vady zanikají, jsou-li uplatněny opožděně.
3. Dodavatel obdržení reklamacce v elektronické podobě potvrdí nejpozději do 5 pracovních dnů.
4. Dodavatel si vyhrazuje právo přezkoumat důvody reklamacce a v případě, že ji shledá za oprávněnou, navrhnout objednateli řešení, např. v podobě umožnění přestupu do jiného kurzu, převodu na individuální výuku s doplatkem či uložení kurzovného do dalšího semestru, případně vrácení kurzovného objednateli – volba takového řešení je vždy na dodavateli (ve všech případech se jedná o vrácení adekvátní částky kurzovného, tj. po odečtení částky za již uskutečněné lekce).

5. Dodavatel, respektive jím pověřený pracovník, se zavazuje rozhodnout o reklamaci ihned, je-li to možné, nebo do 5 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 dodavatel nejpozději do 3 týdnů od dne doručení reklamace.
6. 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 objednavatel přihlásil.
7. Jako relevantní důvod reklamace nebude rovněž uznáno zrušení hodiny ze strany dodavatele. Dodavatel se však zavazuje zajistit náhradní termín výuky či adekvátně prodloužit trvání kurzu.
8. Dodavatel neodpovídá za nesplnění povinností vyplývajících ze smlouvy, k nimž došlo následkem vyšší moci.
9. V případě elektronického přihlášení do kurzu má objednatel, je-li spotřebitelem, právo odstoupit od této smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů. Tato lhůta začíná běžet ode dne následujícího po dni, kdy byla daná smlouva uzavřena (tj. ode dne následujícím po dni, kdy objednatel odeslal svou objednávku dodavateli a dodavatel mu přijetí této objednávky potvrdil a k dodržení této lhůty postačuje, bylo – li odstoupení od smlouvy před uplynutím této lhůty dodavateli odesláno. Odstoupí – li objednatel - spotřebitel v souladu s výše uvedenými podmínkami od smlouvy, navrátí mu dodavatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy dodavatel obdržel odstoupení od smlouvy, veškeré platby, jež od objednatele v souvislosti s touto smlouvou obdržel, a to stejným způsobem jako tyto platby obdržel, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
10. V případě, že před uplynutím 14-denní lhůty pro odstoupení od smlouvy bylo již s poskytnutím služeb započato, je v takovém případě objednatel povinen uhradit dodavateli poměrnou část ceny kurzovního odpovídající ceně služeb již poskytnutých.
11. Po uplynutí uvedené 14-denní lhůty je objednávka považována za závaznou.
12. Žádost o změnu objednávky jakož i odstoupení od smlouvy musí objednatel odeslat objednateli vždy písemně, tj. e-mailem nebo osobně vyplněním žádosti. Žádost o změnu objednávky je považována za přijatou, pokud dodavatel písemně potvrdil její obdržení. Dodavatel se zavazuje přijetí potvrdit nejpozději do 24 hodin od obdržení.

Čl. X. Porušení smlouvy, změna smlouvy, odstoupení od smlouvy

1. V případě odstoupení objednatele od smlouvy (storno) před zahájením daného kurzu, tj. po podpisu závazné objednávky avšak před faktickým zahájením kurzu, je dodavatel povinen vrátit 70 % kurzovního objednateli.
2. Objednatel nemá nárok na vrácení kurzovního při překážkách vzniklých z jeho strany, které mu zabraňují v řádné docházce. Dodavateli v tomto případě nezaniká nárok na doplatek kurzovního v plné výši.
3. V případě náhlých zdravotních komplikací trvajících déle jak 6 týdnů vzniká objednateli nárok na přerušování výuky a převedení adekvátní části kurzovního do následujícího semestru. Tuto skutečnost je třeba doložit dodavateli relevantním dokladem od lékaře, v co nejkratším termínu, tj. nejpozději do dvou týdnů od přerušování navštěvování kurzu. V případě, že objednatel nedoloží dodavateli doklad od lékaře ve lhůtě dle předchozí věty, nemá nárok na vrácení adekvátní částky kurzovního dle tohoto odstavce.
4. V případě elektronického podání, má objednavatel, je-li spotřebitelem právo odstoupit od této smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů. Postup je uveden v čl. VIII: odst. 10. a násl.
5. Žádost o změnu smlouvy jakož i odstoupení od smlouvy musí objednatel odeslat vždy písemně, e-mailem nebo na adresu dodavatele. Žádost o změnu smlouvy je považována za přijatou doručením dodavateli. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením dodavateli.

6. Dodavatel si vyhrazuje právo odmítnout či dodatečně vyloučit z kurzu objednavatele, jež porušuje základní zásady občanského soužití či objednavatele, u něhož vyjde najevo, že není objektivně schopen zvládat výuku. V případě dodatečného vyloučení má objednatel nárok na vrácení kurzovného v rozsahu nedochozených lekcí.

Čl. XI. Osobní údaje objednavatele

1. Objednatel, který je fyzickou osobou, dává odesláním nebo podpisem objednávky dodavateli k dispozici své osobní údaje: jméno, příjmení, datum narození, adresu, bydliště, e-mailovou adresu a telefonní číslo a u podnikajících osob IČO. Objednatel podpisem nebo odesláním objednávky stvrzuje, že jím poskytnuté osobní údaje jsou přesné a pravdivé. Dojde-li následně ke změně osobních údajů, je objednatel povinen o této změně dodavatele vyrozumět, a to nejpozději do 7 dní.
2. V případě, že objednatel nebude zároveň účastníkem výuky a objednal výuku pro třetí osobu nebo v případě, že objednávku podepíše nebo odešle zákonný zástupce účastníka výuky, který je mladší 18 let, prohlašuje zákonný zástupce nebo objednavatel, který objednal výuku pro třetí osobu, že má právo použít osobní údaje účastníka výuky a poskytnut je dodavateli a že poskytnuté údaje jsou pravdivé. V případě, že toto prohlášení se ukáže nepravdivé, má dodavatel právo požadovat po osobě, která objednávku podepsala či odeslala, náhradu škody.
3. Dodavatel je v tomto smluvním vztahu správcem osobních údajů a zavazuje se nakládat s osobními údaji objednavatele v souladu s platnou legislativou, zejména Nařízením EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volného pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“)
4. V souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR je dodavatel oprávněn zpracovávat poskytnuté osobní údaje za účelem uzavření a plnění smlouvy. Odmítnutí poskytnutí osobních údajů bude mít za následek neuzavření smlouvy. Dále je dodavatel oprávněn zpracovávat osobní údaje poskytnuté v souvislosti s plněním smlouvy, z titulu oprávněného zájmu, a to pro účely přímého marketingu.
5. Objednatel dává souhlas k pořizování fotografií pro účely propagace dodavatele.
6. Objednatel bere na vědomí, že ke zpracování jeho osobních údajů dle předchozího odstavce není třeba souhlasu objednavatele.
7. Dodavatel potvrzuje, že si je vědom toho, že v souladu s platnou legislativou má objednatel:
 - Právo na přístup k osobním údajům spočívající v právu získat od správce potvrzení, zda zpracovává osobní údaje, které se ho týkají, a informaci o účelu zpracování, kategorii osobních údajů, době zpracování a další informace dle čl. 15 GDPR.
 - Právo na opravu nepřesných osobních údajů dle čl. 16 GDPR.
 - Právo na výmaz osobních údajů, pokud pominul účel, pro něž byly shromažďovány, nebo pokud objednatel odvolal souhlas ke zpracování osobních údajů a z dalších důvodů uvedených v čl. 17 GDPR.
 - Právo na omezení zpracování spočívající v tom, že objednatel popírá osobní údaje nebo vznesl námitku proti zpracování a v dalších případech uvedených v čl. 18 GDPR.
 - Právo na přenositelnost údajů spočívající v tom, že objednatel má právo získat osobní údaje, jež poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a v právu předat tyto údaje jinému správci za podmínek uvedených v čl. 20 GDPR.
 - Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů.
 - Právo podat stížnosti u Úřadu na ochranu osobních údajů.
 - Objednatel prohlašuje, že je dostatečně poučen o svých právech ve věci ochrany osobních údajů.
8. Objednatel bere na vědomí, že zpracování osobních údajů objednavatele může dodavatel pověřit třetí osobu jakožto zpracovatele.

9. Dodavatel se zavazuje zabezpečit osobní údaje objednatele, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, ztrátě či zničení, neoprávněným přenosům, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
10. V případě potřeby je objednatel oprávněn kontaktovat pověřence pro ochranu osobních údajů dodavatele na adrese: gdpr@tichyvet.cz.
11. Ke zpracování osobních údajů objednatele bude docházet po dobu trvání smlouvy uzavřené na základě objednávky. Dodavatel archivuje osobní údaje objednatele po dobu 1 roku, s výjimkou oprávněného zájmu dodavatele pro případ sporu s objednatelem.

Čl. XII. Závěrečné ustanovení

1. Právní vztahy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
2. Tyto smluvní podmínky jsou vydané podle občanského zákoníku a jsou platné a účinné od 1. 9. 2019.