

**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování jazykových kurzů pro veřejnost
v Britském centru Knihovny Univerzity Palackého v Olomouci**

I

Základní ustanovení

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

II

Uzavření smlouvy

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

III

Předmět a místo plnění

- Předmětem plnění je výuka angličtiny ve skupinovém kurzu pro veřejnost (dále jen „kurz“) vyhlášeném BC KUP pro příslušné období (dále jen „výuka“).
- Místem plnění smluvních povinností je jazyková učebna BC KUP, Biskupské náměstí 1, 771 11 Olomouc, popř. jiné místo dohodnuté mezi BC KUP a objednatelem.
- 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 považuje nejméně 5 osob.
- Cena kurzu zahrnuje počet lekcí výuky anglického jazyka specifikovaný ve smlouvě, kdy jedna lekce trvá 90 (devadesát) minut (popř. 60, slovy šedesát, minut v případě kurzu pro děti), zkoušku nanečisto, studijní materiály:
 - základní (učebnice) a b) doplňkové a 50% slevu na využívání multimediální knihovny BC.
- Studijní materiály typu a) dle čl. III, odst. 4. VOP je možné vyzvednout na úvodní hodině kurzu nebo v období mezi zaplacením kurzovného a zahájením kurzu v BC KUP v otevíracích hodinách uvedených na www.bc.upol.cz. Studijní materiály typu b) dle čl. III, odst. 4. VOP budou poskytovány dle uvážení lektorů v průběhu jednotlivých kurzů.

IV

Práva a povinnosti BC KUP (dodavatele)

- BC KUP se zavazuje ke splnění podmínek výuky uveřejněných v těchto VOP a ve smlouvě dle čl. II, odst. 1 VOP, zejména realizovat kurz ve sjednaném termínu a rozsahu.
- Uhradí-li objednatel plnou výši kurzovného v určeném termínu, je BC KUP povinno mu rezervovat místo v příslušném kurzu. V případě, že byla již dosažena maximální kapacita objednatelem zvoleného kurzu, může BC KUP objednateli alternativně nabídnout jiný srovnatelný kurz nebo mu vrátit uhrazené kurzovné.
- Jednotlivé jazykové kurzy nejsou vázány na konkrétní lektory a BC KUP 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

- Objednatel je povinen BC KUP 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.
- Odmítne-li objednatel bez závažného důvodu (uznaného oběma stranami) absolvovat výuku, považuje se tato výuka za splněnou a BC KUP 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 KUP a objednatel dohodnou způsob řešení věci zejména s ohledem na rozsah již poskytnutých služeb a

nezbytné fixní náklady BC KUP. Za závažný důvod se považují např. dlouhodobé vážné zdravotní problémy doložené vyjádřením lékaře.

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

VI

Odstoupení od smlouvy

- BC KUP si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy uzavřené s objednatelem a zrušit bez náhrady účast objednatele v kurzu, a to v případě, že svým chováním ohroží majetek nebo zdraví ostatních účastníků kurzu či zaměstnanců a pedagogů BC KUP nebo bude závažným způsobem narušovat průběh kurzu.
- BC KUP může dále odstoupit od smlouvy v případě nenaplnění kapacity kurzu (min. 4 účastníci), a to v tom případě, že kurz stejně úroveň není otevřen nebo je kapacita takového kurzu již plně obsazena.
- BC KUP je oprávněno odstoupit od smlouvy i v případě, že objednatel neuhradí dohodnuté kurzovné ve lhůtě splatnosti.
- BC KUP 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 KUP zajistit náhradního lektora. V takovém případě vrátí BC KUP objednateli kurzovné, resp. alikvotní výši uhrazeného kurzovného v závislosti na počtu vyučovacích hodin, které neproběhly.
- 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 KUP nebo prokazatelně odesláno poštou na adresu BC KUP uvedenou v zápatí těchto VOP.
- 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 KUP a přijetí této přihlášky bylo ze strany BC KUP potvrzeno) a k dodržení této lhůty postačuje, bylo-li odstoupení od smlouvy před uplynutím této lhůty BC KUP odesláno.
- 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 KUP bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 (čtrnácti) dnů ode dne, kdy BC KUP obdržel 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.
- V případě, že před uplynutím 14denní 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 KUP poměrnou část ceny kurzovného odpovídající ceně služeb již objednateli poskytnutých.
- V případě, že před uplynutím 14denní 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.
- Odstoupení od smlouvy musí být adresováno na adresu BC KUP uvedenou v zápatí těchto VOP.

VII

Časové dispozice výuky

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

VIII

Zpracování osobních údajů

- BC KUP 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“). Správce osobních údajů jako takovým je Univerzita Palackého v Olomouci.

2. BC KUP zpracovává osobní údaje objednatele v tomto rozsahu: jméno a příjmení, adresa bydliště, e-mail, telefonní číslo. BC KUP dále zpracovává osobní údaje objednatele týkající se administrace a výsledků studia (evidence účasti ve výuce, dosažené výsledky studia a podobně).
3. BC KUP 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 KUP 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 KUP. BC KUP tyto osobní údaje neposkytuje třetím osobám.
6. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné; avšak v případě, že objednatel odmítne poskytnutí nezbytných údajů, nebude BC KUP moci uzavřít smlouvu o výuce cizího jazyka, popřípadě podle této smlouvy řádně plnit. BC KUP uloží objednatelovy osobní údaje po dobu trvání účelu zpracování osobních údajů.
7. BC KUP sděluje, že pozici tzv. pověřence pro ochranu osobních údajů vykonává kancléř Univerzity Palackého v Olomouci, Křížkovského 511/8, 771 47 00 Olomouc.

IX

Kvalita výuky a případné reklamace

1. BC KUP se zavazuje, že výuka bude probíhat v určených dnech a časech uvedených na www.bc.upol.cz.
2. BC KUP se zavazuje obstarat pro výuku kvalitní lektory, kteří mají potřebné vzdělání a praxi.
3. Reklamace je třeba uplatnit písemně na adrese Knihovna UP – Britské centrum, Biskupské nám. 1, 771 11 Olomouc. Objednatel uvede své identifikační údaje a srozumitelně vylíčí, v čem spatřuje vady poskytnuté služby a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje.
4. BC KUP 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 KUP reklamaci objednatele za odůvodněnou, zajistí na vlastní náklady nápravu s ohledem na požadovaný způsob vyřízení reklamace objednatelem, např. volba jiného kurzu, volba jiného semestru, vrácení adekvátní částky kurzovného (po odečtení již proběhlých kurzů) atd.
6. BC KUP 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 KUP 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 KUP v Olomouci: Knihovna UP, Biskupské náměstí 1, 771 11 Olomouc, a na internetových stránkách www.bc.upol.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 KUP objednateli mají přednost VOP.
3. V případě, kdy BC KUP 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 zaslání oznámení BC KUP, a to podle toho, co nastane dříve.

4. V případě, že se kterékoliv 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 30.8.2018

V Olomouci dne 30.8.2018