

## **Všeobecné obchodní podmínky spol. ABECEDA s.r.o.**

Docházkové kurzy pro veřejnost, Týdenní intenzivní kurzy, Dětské tábory, Studijní pobyty,  
Akreditované kurzy, Firemní kurzy, Individuální kurzy, Telefonická výuka.

Jazykovou školou ABECEDA se pro účely těchto obchodních podmínek a pro účely prodeje jazykových kurzů prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese [www.abeceda.org](http://www.abeceda.org) rozumí tato společnost:

### **ABECEDA, s.r.o.**

Roháčova 145/14

130 00 Praha 3

IČO: 26836904, DIČ: CZ26836904

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka

(dále také dodavatel)

Tyto obchodní podmínky jsou vydané podle § 273 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb.

### **Čl. I Úvodní ustanovení**

1. Všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy mezi objednavatelem a příslušným dodavatelem.
2. Smlouva mezi objednavatelem a dodavatelem vzniká na základě písemné objednávky (závazné přihlášky). Za písemnou formu se považuje i fax (faxová zpráva), elektronická pošta a vyplněný elektronický objednávkový formulář dodavatele (dále jen objednávka) dostupná prostřednictvím webových stránek [www.abeceda.org](http://www.abeceda.org).
3. Dodavatel má povinnost do 5 ti pracovních dní potvrdit písemně přijetí objednávky, pokud tak neučiní, není objednávka považována za přijatou. Za potvrzení objednávky se považuje i odeslání potvrzovacího e-mailu na uvedenou adresu objednavatele.
4. Ujednané podmínky smluvního vztahu lze měnit nebo zrušit pouze výslovným ujednáním obou smluvních stran a na základě podmínek uvedených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.

## **Čl. II Předmět plnění**

1. Předmětem plnění je výuka jazyků v kurzu pro veřejnost vypsáném dodavatelem pro příslušné období na základě objednávky (dále jen výuka).

2. Jazykové kurzy jsou rozdělené do několika typů (kurzy pro veřejnost, kurzy pro děti, týdenní kurzy, akreditované kurzy, telefonická výuka, tábory pro děti, studijní pobyty, příprava ke zkouškám a certifikátům atd.)

Charakteristika jednotlivých kurzů je uvedená, tj. veřejně přístupná na internetových stránkách dodavatele [www.abeceda.org](http://www.abeceda.org).

## **Čl. III Všeobecná ujednání**

1. Dodavatel se zavazuje ke splnění uveřejněných podmínek výuky především co do termínu a rozsahu výuky, ceny, kvality plnění a lektorského zajištění. Podmínky výuky jsou zveřejněny na internetové adrese [www.abeceda.org](http://www.abeceda.org) v seznamu kurzů. Další povinnosti dodavatele jsou specifikovány v dalších bodech těchto podmínek.

3. Objednavatel je povinen zapsat se do kurzu, který odpovídá jemu dosažené úrovni jazykového vzdělání. Objednavatel je povinen zjistit svou úroveň prostřednictvím online testu příslušného jazyka, který je umístěn na stránkách [www.abeceda.org](http://www.abeceda.org). Pokud tak neučiní, zaniknou některé nároky objednatele na uplatnění reklamace podle těchto Všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP) (viz. níže čl. IX od. 4 VOP)

## **Čl. IV Termín realizace výuky**

1. V případě semestrálních kurzů probíhá výuka 1x týdně. Délka výukového bloku je 90 minut, pokud ve specifikaci kurzu není uvedeno jinak.

V době vánočních svátků výuka neprobíhá, tato doba není započítána do ceny kurzu (dále jen kurzovné). V době státních svátků 28.9, 28.10, 17.11, výuka neprobíhá, tato doba je však započítána do ceny kurzu a tyto lekce se nahrazují v náhradním termínu, který je stanoven na základě dohody s lektorem kurzu.

Prázdniny v jazykové škole ABECEDA nemusí být shodné s prázdninami ve státních školách. O přesných termínech prázdnin, svátků a náhradních hodin budou účastníci včas informováni, nejpozději však 3 pracovní dny předem.

- Zahájení výuky je specifikováno v aktuální nabídce jazykových kurzů na webové adrese dodavatele [www.abeceda.org](http://www.abeceda.org). Dodavatel si vyhrazuje právo posunout zahájení a ukončení kurzu o 1 týden v případě, že je to z technických důvodů nevyhnutelné.
2. V případě letních jazykových kurzů probíhajících v období letních prázdnin je dotace kurzů odlišná od semestrálních kurzů a je vždy uvedena ve specifikaci kurzu.
3. V případě týdenních kurzů, telefonické výuce, dětských táborů, studijních pobytů, akreditovaných kurzů probíhá výuka dle specifikace kurzu, pokud není uvedeno jinak.
4. Pro případ, že výuku nebude možno ze závažných důvodů zajistit, je dodavatel oprávněn zvolit náhradní způsob zajištění výuky. Objednavatel bude na tuto skutečnost předem upozorněn.
7. Dodavatel si vyhrazuje právo zrušit kurz z důvodu nenaplnění minimální kapacity kurzu (minimální počet je vždy uveden ve specifikaci kurzu). 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 kurzovného na individuální výuku nebo vrácení kurzovného). Kurzovné je v tomto případě vratné v plné výši. Maximální počet osob ve skupině je uveden ve specifikaci kurzu. V případě, že je ve skupině méně účastníků, než je minimální počet stanovený pro daný kurz, může být kurz otevřen, ale krátí se počet vyučovacích hodin dle podmínek uvedených ve specifikaci u jednotlivých kurzů. V případě 1 nebo 2 studentů, může být skupina otevřena na základě sjednání individuální ceny dohodou.
8. Podmínky telefonické výuky jsou uvedeny v dokumentu nazvaném „Telefonická výuka – pravidla“, který je umístěn na internetových stránkách dodavatele [www.abeceda.org](http://www.abeceda.org) v sekci „ke stažení“.

#### **Čl. V Kurzovné**

1. Kurzovné, tj. cena za příslušný jazykový kurz je určena na základě dílčí objednávky objednavatele dle konkrétní specifikace kurzu.
2. Kurzovné zahrnuje příslušný počet výukových bloků (dle specifikace kurzu), výukové materiály mimo učebnice, využívání pomůcek a vybavení učeben při výuce.
3. Kurzovné je vždy uvedeno včetně příslušné sazby DPH.

## Čl. VI Platební podmínky

1. Platební podmínky při platbě kurzovného najednou v semestrálních kurzech pro veřejnost. Student je povinen uhradit kurzovné v plné výši před zahájením kurzu.

2. Podmínky měsíčních plateb při platbě v semestrálních kurzech pro veřejnost:

Na začátku kurzu si musí student zaplatit první dva měsíce najednou, to znamená pro kurz Klasik – např. 1600 Kč a kurz Intenzivní např. 3200 Kč. Tímto má zajištěné místo v kurzu na první dva měsíce.

V případě, že se student rozhodne pokračovat ve studiu další měsíc, provede úhradu v hotovosti ve výši např. 800 Kč pro kurz Klasik a např. 1600 Kč pro kurz Intenzivní, vždy k 20 dni předcházejícího měsíce. V praxi to znamená, že má zaplacené kurzovné vždy na dva měsíce.

**Např.** Student si v září vybere kurz Klasik a zaplatí např. 1600 Kč. Má tak zajištěné a zaplacené dva měsíce výuky (září a říjen). V případě, že se rozhodne pokračovat ve studiu i v měsíci listopadu uhradí k 20. září částku např. 800 Kč v hotovosti a tím má zajištěné své místo v kurzu i na měsíc listopad atd.

V případě, že student neuhradí kurzovné v daném termínu od 20 dne měsíce do začátku dalšího měsíce, může dojít k obsazení jeho místa v kurzu jiným studentem. V případě neuhrazení kurzovného před započítáním následujícího měsíce, nemůže student dále pokračovat v kurzu.

3. Platební podmínky při platbě kurzovného najednou v semestrálních kurzech pro děti a přípravy na certifikáty. Student je povinen uhradit kurzovné v plné výši před zahájením kurzu.

4. V případě týdenních intenzivních jazykových kurzů, telefonické výuce, studijních pobytů, dětských táborů je student povinen uhradit kurzovné v plné výši před zahájením kurzu.

5. V případě, že objednavatel požaduje uplatnění některé z nabízených slev (viz. čl. VII. VOP) je povinen tuto skutečnost nahlásit předem a doložit ji relevantním dokladem (slevová poukázka atd.). Sleva nebude proplácena zpětně.

6. Kurzovné je možné uhradit těmito způsoby: hotově v kanceláři dodavatele, převodem na účet, dárkovým poukazem, benefitními poukázkami nebo prostřednictvím benefitních systémů.

7. Platba v hotovosti – Platbu v hotovosti může objednavatel provést v centrále na oddělení klientského servisu. Otevírací doba je Po – Pá 8.00 – 15.00 pokud není domluveno jinak.

8. Platba převodem na účet – Při této formě úhrady bude objednateli vystavena faktura-daňový

doklad na celou částku objednávky. Objednatel je povinen dodržet splatnost daňového dokladu. Objednavatel je v případě této formy úhrady povinen sdělit dodavateli adresu trvalého nebo přechodného bydliště. V případě, že bude plátcem právnická osoba, je objednavatel povinen uvést IČ a sídlo této právnické osoby.

9. Platba dárkovým poukazem – Při platbě dárkovým poukazem je objednavatel povinen dostavit se osobně do provozovny dodavatele a předložit tento dárkový poukaz odpovědnému pracovníku. Pracovník si tento poukaz ponechá, poukaz slouží jako platidlo.

10. Platba benefitními poukázkami – Aktuální seznam přijímaných poukázek je zveřejněn na [www.abeceda.org](http://www.abeceda.org). V případě platby prostřednictvím těchto poukázků nelze uplatnit žádnou z nabízených slev.

11. Platba prostřednictvím benefitních systémů – Aktuální seznam přijímaných poukázek je zveřejněn na [www.abeceda.org](http://www.abeceda.org). Způsob platby prostřednictvím těchto systémů se řídí podmínkami jednotlivých zprostředkovatelů. V případě platby prostřednictvím těchto systémů není možné uplatnit žádnou z nabízených slev.

12. Na kurzovné v příslušné výši (podle druhu kurzu) dodavatel vystaví daňový doklad v okamžiku objednání kurzu, tj. po podpisu závazné přihlášky objednatelem nebo po platbě objednávky objednatelem a na vyžádání jej poskytne objednateli

#### **Čl. VII Slevy z kurzovného**

1. Dodavatel nabízí tyto typy slev: jednorázové a mimořádné.
2. Jednorázové a mimořádné slevy – Tyto slevy se řídí vždy aktuální nabídkou dodavatele a uvedenými podmínkami pro danou slevu.
3. Slevu nelze uplatnit zpětně a slevy nelze sčítat.
4. Dodavatel není povinen upozorňovat objednatele na možnost využití slevy.

#### **Čl. VIII Kvalita výuky a lektorské zajištění výuky**

1. Dodavatel se zavazuje obstarat pro výuku českého lektora nebo rodilého mluvčího dle konkrétní specifikace kurzu.
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 konkrétního

kurzu s přihlédnutím k jazykové úrovni dané skupiny dle uvážení lektora.

4. Dodavatel se zavazuje obstarat pro výuku takové lektory, které považuje za kvalitní a kteří jsou dle jeho uvážení schopni výuku kvalitně vést.

5. Dodavatel se zavazuje dodržovat maximální stanovený limit pro počet osob v kurzu a to dle specifikací uvedených u jednotlivých kurzů.

## **Čl. IX Reklamacce**

1. Pokud je klient nespokojen s kvalitou výuky, je povinen dodavatele o této skutečnosti informovat písemně prostřednictvím reklamačního formuláře, který je na vyžádání dostupný v provozovně dodavatele, kde výuka daného kurzu probíhá (lze zaslat e-mailem či vyřešit osobně v kanceláři). Dodavatel se zavazuje přezkoumat důvody reklamace pouze v případě, že reklamační žádost byla písemně sepsána osobně v provozovně, kde probíhá výuka kurzu, anebo zaslána emailem. Dodavatel obdržení reklamačního formuláře v elektronické podobě potvrdí nejpozději do 24 hodin.

2. Dodavatel si vyhrazuje právo přezkoumat důvody reklamace a navrhnout objednateli náhradní řešení, např. v podobě umožnění přestupu do jiného kurzu, převodu kurzovního na individuální výuku či uložení do dalšího semestru, případně vrácení kurzovního objednateli (ve všech případech se jedná o navrácení adekvátní části kurzovního, tj. po odečtení částky za již uskutečněné lekce, resp. bloky).

3. Dodavatel, respektive jím pověřený pracovník, se zavazuje rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady (při nutnosti prověřit důvody uvedené v reklamačním formuláři např. v podobě distribuce dotazníků spokojenosti ostatním účastníkům kurzu, provedení hospitace v kurzu, konzultace s daným lektorem apod.).

Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, tj. nejpozději do dvou týdnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s objednateltem nedohodne na delší lhůtě.

4. Garance správné úrovně kurzu, tj. možnost reklamace objednateltem s ohledem na vhodnost objednateltem zvoleného kurzu k jeho dosavadním jazykovým znalostem, se vztahuje pouze na objednateltem, který si před objednáním příslušného kurzu vyplnil online test dostupný na

www.abeceda.org a zapsal se do kurzu dle výsledku tohoto testu. V případě reklamace klientem, který se do kurzu přihlásil bez vyplnění online testu či do jiné úrovně, než které dosáhl v předmětném testu, je dodavatel oprávněn tuto reklamaci okamžitě odmítnout. O této reklamaci se dodavatel zavazuje rozhodnout ve lhůtách podle čl.IX od.3 VOP.

#### **Čl. X Uznání reklamace**

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.
2. V případě náhlých zdravotních komplikací trvajících déle jak 6 týdnů vzniká objednavateli nárok na přerušování výuky a převedení adekvátní části kurzového do následujícího semestru či na individuální výuku. Tuto skutečnost je třeba doložit relevantním dokladem od lékaře (pracovní neschopenka apod.), v co nejkratším termínu, tj. nejpozději do dvou týdnů od přerušování 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.
3. Dodavatel není zodpovědný za neplnění povinností vyplývajících z objednávky, k nimž došlo následkem vyšší moci.
4. 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.

#### **Čl. XI Lhůta k uplatnění reklamace**

1. Reklamaci lze vznést nejpozději do začátku třetího vyučovacího bloku (lekce) po zahájení kurzu, čehož si je objednatel vědom a s tímto souhlasí. Pokud klient zmeškal první výukové bloky, nebude lhůta pro uplatnění reklamace posunuta.
2. Nároky plynoucí z odpovědnosti za vady zanikají, jsou-li uplatněny opožděně.

#### **XII Porušení smlouvy, zrušení objednávky**

1. V případě odstoupení objednatele z kurzu před jeho zahájením, tj. po podpisu závazné přihlášky avšak před faktickým zahájením kurzu (výuky), se objednatel dodavateli zavazuje

zaplatit následující storno poplatky:

- v případě zrušení objednávky 17-13 pracovních dnů před zahájením kurzu: 25% stornopoplatek z ceny kurzu
- v případě zrušení objednávky 12-8 pracovních dnů před zahájením kurzu: 50% stornopoplatek z ceny kurzu
- v případě zrušení objednávky 7-0 pracovních dnů před zahájením kurzu: 100% stornopoplatek z ceny kurzu

2. Odstoupením objednatele ze semestrálního kurzu pro veřejnost, kurzu pro děti, telefonické výuky nebo kurzu přípravy na certifikát po jeho zahájení, tj. po konání prvního vyučovacího bloku (lekce) vzniká dodavateli nárok na kurzovné v plné výši.

Objednateli zaniká nárok na vrácení kurzovného při překážkách vzniklých z jeho strany, které jemu zabraňují v řádné docházce (změna časových možností objednatele či dalších okolností, za nichž se přihlásil do kurzu). Dodavateli v tomto případě nezaniká nárok na doplatek kurzovného v plné výši.

3. V případě elektronického přihlášení do kurzu (vyplnění objednávky prostřednictvím e-shopu umístěného na webových stránkách [www.abeceda.org](http://www.abeceda.org) má objednatel právo objednávku zrušit bez uvedení důvodu do 21 dnů od odeslání objednávky. Po uplynutí této lhůty je objednávka považována za závaznou a vztahují se na ní stejné podmínky, jako by došlo k uzavření závazné přihlášky.

V případě, že termín zahájení kurzu spadá do stornovací lhůty 21 dnů od odeslání objednávky, řídí se zrušení této objednávky storno podmínkami určenými pro daný kurz.

4. Požadavky na změnu nebo zrušení objednávky musí objednatel podat vždy písemně tj. e-mailem nebo vyplněním žádosti v kanceláři clientského servisu. Žádost je považována za přijatou, pokud dodavatel písemně potvrdil její obdržení. Dodavatel se zavazuje přijetí potvrdit nejpozději do 24 hodin od obdržení.

5. V případě odstoupení objednatele z týdenního kurzu, dětského tábora, telefonické výuky nebo studijního pobytu před jeho zahájením, tj. po podpisu závazné přihlášky avšak před faktickým zahájením kurzu (výuky), se objednatel dodavateli zavazuje zaplatit následující storno poplatky:

- v případě zrušení objednávky 17-13 pracovních dnů před zahájením kurzu: 25% stornopoplatek z ceny kurzu
- v případě zrušení objednávky 12-8 pracovních dnů před zahájením kurzu: 50% stornopoplatek z ceny kurzu
- v případě zrušení objednávky 7-0 pracovních dnů před zahájením kurzu: 100% stornopoplatek z



ceny kurzu a hotelových služeb (pokud jsou objednány)

Objednateli zaniká nárok na vrácení kurzovného při překážkách vzniklých z jeho strany, které jemu zabraňují v řádné docházce (změna časových možností objednatele či dalších okolností, za nichž se přihlásil do týdenního kurzu, telefonické výuky, dětského tábora, studijního pobytu). Dodavateli v tomto případě nezaniká nárok na doplatek kurzovného v plné výši.

### **Čl. XIII Osobní údaje objednatele**

1. Objednatel dává odesláním nebo podpisem objednávky dodavateli k dispozici své osobní údaje: jméno, příjmení, e-mailovou adresu, telefonní číslo a adresu.
2. Objednatel podpisem nebo odesláním objednávky stvrzuje, že jím poskytnuté osobní údaje jsou přesné a pravdivé a souhlasí s jejich zpracováním a použitím pro účely kontaktování studentů dodavatele na dobu neurčitou.
3. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné a objednatel má právo přístupu k nim, má právo souhlas s jejich použitím kdykoliv odvolat a v případě porušení svých práv má právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.
4. Dodavatel se zavazuje nakládat s osobními údaji v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

### **Čl. XIV Závěrečná ustanovení**

1. Pokud tyto obchodní podmínky nestanoví jinak, řídí se právními vztahy mezi smluvními stranami příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
2. Znění těchto obchodních podmínek je pro smluvní strany závazné.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné ode dne 1. 1. 2011.