

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) upravují práva a povinnosti smluvních stran a **práva** třetích osob, v jejichž prospěch se smlouva uzavírá. Na jedné straně vždy stojí jeden z **poskytovatelů** níže specifikovaných a na straně druhé **zákazník**, jenž je označován před uzavřením smlouvy jako „zájemce“. Třetí osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, není smluvní stranou a je dále označována jako „**uživatel**“, pokud zde není třetí osoby, tak se za uživatele služby považuje zákazník, který je smluvní stranou. Lektorem je myšlena fyzická osoba, zpravidla zaměstnanec poskytovatele, který fakticky vykonává smlouvenou službu.

I.

ÚDAJE O PROVOZOVATELI A POSKYTOVATELÍCH SLUŽEB

- 1.1. Provozovatelem stránek <http://www.skolapopulo.cz> je spolek Vzdělávací centrum Populo, z.s., IČ: 06746551, sídlem Horní lán 1257/45, Nová Ulice, 779 00 Olomouc, e-mail: info@skolapopulo.cz (dále jen „provozovatel“).
- 1.2. Poskytovatel služeb (dále zejména jen jako „poskytovatel“) níže specifikovaných je:
 - 1.2.1. **ETIAM group, s.r.o.**, IČ: 03870677, sídlem Přívozska 892/18, 702 00 Moravská Ostrava, e-mail: info@skolapopulo.cz, podrobnější kontakty naleznete v příloze č. 2.

II.

CHARAKTER POSKYTOVANÝCH SLUŽEB – PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

- 2.1. Předmětem plnění je možnost zákazníka/uživatele využít služby v oblasti nezávislého a neformálního vzdělávání v ujednaném termínu (případně ujednaném během trvání smluvního vztahu), a to zejména v oblastech (dále také jen jako „služby“):
 - doučování předmětů základních a středních škol,
 - výuka jazyků pro jednotlivce,
 - výuka jazyků pro firmy,
 - vzdělávací kurzy pro firmy.
- 2.2. Další informace jsou poskytnuty na stránkách provozovatele www.skolapopulo.cz a bližší informace v samotné nabídce zaslané poskytovatelem zájemci o uzavření smlouvy.
- 2.3. Poskytovatel těchto služeb neposkytuje záruku a nepřebírá odpovědnost, za to, že uživatel či zákazník vykoná jakékoli testy či zkoušky úspěšně. Předmětem plnění je tedy pouze poskytnutí možnosti využít činnosti spočívající ve vzdělávání a doučování.

III. ZPŮSOB UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY

3.1. Služby uvedené na stránkách www.skolapopulo.cz jsou pouze orientační a **nepovažují** se za nabídku v právním smyslu, to potvrzuje fakt, že zde nejsou uvedeny ceny. Stejně tak **není** nabídkou či přijetím nabídky odeslání „nezávazného formuláře“ zájemcem, v tomto případě se jedná pouze o výzvu zájemce k podání nabídky poskytovatelem.

3.2. Smlouva se uzavírá:

3.2.1. Vyjádřením souhlasu, resp. přijetím nabídky, která byla poskytovatelem zaslána v elektronické podobě či poskytnuta v listinné podobě zájemci a obsahuje alespoň tyto náležitosti: určení předmětu plnění (zvolený předmět), frekvence výuky, ujednání, jak se určí místo a čas výuky, určení ceny a vyjádření vůle poskytovatele být v případě přijetí nabídky být vázán. Tento souhlas lze udělit:

- jednoduchou odpovědí zájemce (např.: souhlasím, přijímám) na e-mailovou zprávu, která obsahuje nabídku poskytovatele, zaslano elektronickou poštou (e-mailem), z e-mailové adresy zájemce, kterou uvedl ve výzvě k podání nabídky či na listinném formuláři v provozovně poskytovatele, tak, že obsahem odpovědi zájemce je i původní nabídka s těmito obchodními podmínkami,
- podpisem listinné nabídky v provozovně poskytovatele,
- připsáním celé ceny za službu na bankovní účet poskytovatele nebo byla-li smluvna splatnost jednotlivých lekcí ve formě splátkového kalendáře, tak připsáním první splátky na bankovní účet poskytovatele, pokud neproběhlo přijetí nabídky jiným způsobem.

3.2.2. Nabídku lze přijmout a založit tak smluvní vztah ve lhůtě 7 dnů. Nabídka je v této lhůtě 7 dnů odvolatelná, a to do doby, než ji zájemce přijme.

IV. CENA SLUŽEB A ÚHRADA CENY

4.1. Cena služby je vždy určena individuálně v nabídce. Zájemce si může ceny v nabídce uvedené porovnat s jinými poskytovateli obdobných služeb a rozhodnout se, zda nabídku přijme.

4.2. Poskytovatel ETIAM group, s.r.o. je plátcem daně z přidané hodnoty a cenu v nabídce uvádí bez této daně. Konečná cena bude navýšena o DPH.

4.3. Cenu služby lze uhradit následujícími způsoby:

- bezhotovostně převodem na účet poskytovatele uvedený ve faktuře,
- hotově v provozovně poskytovatele, při úhradě v hotovosti bude plátcí vystaven doklad o zaplacení.

- 4.3.1. V případě bezhotovostní platby se cena služby považuje za zaplacenou připsáním částky na účet poskytovatele či prokázáním provedené platby (např.: výpisem z účtu).
- 4.3.2. Zákazník se zavazuje nést náklady, které by mohly vzniknout v souvislosti s úhradou ceny služby.
- 4.4. Zákazník je povinen uhrazovat cenu služby s uvedením variabilního symbolu, který mu byl přidělen v zaslaných platebních údajích.
- 4.5. Zákazník je povinen uhradit cenu služby řádně a včas podle zaslaných platebních údajů.
- 4.6. V případě, že zákazník nesplní svou povinnost uhradit cenu za služby řádně a včas a nemá právo zrušit závazek ze zákonných důvodů nebo důvodů vyplývajících z ujednání stran, nezabývá jej jeho prodlení povinnosti uhradit cenu služby, která spočívá v poskytnutí možnosti využití služeb doučování či lekcí. Důvodem k takovému ujednání je zamezení možnosti vzniku újmy poskytovatele spočívající v ušlém zisku, kdy by musel odmítnout nové zákazníky z důvodu nedostatku lektorů pro ujednané termíny. Právo na využití již proběhlých termínů doučování/lekci zaniká bez náhrady, pokud poskytovatel služeb se se zákazníkem nedomluví jinak.

V. PRO SPOTŘEBITELE

Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

- 5.1. **Spotřebitel**, který uzavřel smlouvu distančním způsobem, tedy za použití prostředku, který umožňuje uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti stran (internet – přijetí nabídky e-mailem) **má právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů od uzavření smlouvy.**
- 5.2. Toto právo na odstoupení od smlouvy nemá, pokud v přijaté nabídce je po výslovném souhlasu zákazníka služba plněna dříve, nežli 14denní lhůta uplynula. Za výslovný souhlas se považuje přijetí nabídky, která obsahuje první termín plnění v této lhůtě, nebo pokud termín prvního plnění byl domluven mezi stranami či uživatelem po uzavření smlouvy.
- 5.3. **Odstoupení od smlouvy a poučení pro spotřebitele**
- 5.3.1. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty, a to jakýmkoli prokazatelným způsobem (např. e-mailem, přes který proběhlo uzavření smlouvy, více v bodě 5.3.3.).

5.3.2. Pokud má spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy a odstoupí od této smlouvy, budou mu vráceny bez zbytečného odkladu platby, vztahující se k neposkytnutým službám, včetně nákladů na dodání, a to nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy poskytovateli došlo oznámení o odstoupení od smlouvy. Pro vrácení plateb bude použit stejný platební prostředek, který byl použit pro provedení počáteční transakce, pokud nebylo výslovně určeno jinak. V žádném případě tím spotřebiteli nevzniknou další náklady.

5.3.3. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí spotřebitel o svém odstoupení od této smlouvy informovat poskytovatele služeb, a to formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e-mailem na info@skolapopulo.cz). Spotřebitel může použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je součástí přílohy č. 1 těchto obchodních podmínek, není to však povinnost.

- 5.4.** Poučení spotřebitele **o možnosti mimosoudního řešení sporu**, a to podáním stížnosti dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele § 20d, subjektem, který je oprávněn spor řešit, je dle stejného zákona § 20e písmene d) **Česká obchodní inspekce**, sídlem Štěpánská 567/15 120 00 Praha 2 – Nové Město, více informací jsou k nalezení na <http://www.coi.cz>.

Tím **není** dotčeno zákazníkovo právo uplatnit svůj nárok u příslušného orgánu veřejné moci (soudu).

VI. REKLAMACE POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

- 6.1.** Zákazník má právo uplatnit vady u poskytovatele služby. Blíže o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamací“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit v příloze č. 2 těchto obchodních podmínek – reklamační řád.
- 6.2.** Poskytovatel je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamací možné s ohledem na sortiment poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Poskytovatel je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamací a jaký způsob vyřízení reklamací spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení nápravy.
- 6.3.** Poskytovatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne 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. Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. **Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.**

VII. OSTATNÍ PRÁVA A POVINNOSTI

- 7.1. Poskytovatel není povinen poskytnout službu, nebyla-li dle ujednání řádně a včas zaplacená.
- 7.2. Služby lze využít jen ve smluvených termínech, pokud nejsou služby využity do tohoto termínu z důvodu na straně zákazníka či uživatele, tak plnění poskytnuté zákazníkem se nevrací a zákazník je stále povinen uhradit smlouvenou cenu.
- 7.3. Zákazník má právo se omluvit z výuky (konkrétní lekce), nejpozději však 24 hodin před jejím začátkem s tím, že poskytovatel je povinen zajistit náhradní adekvátní výuku (lekci) v co možná nejbližším možném termínu. Pokud tak zákazník/uživatel do 24 hodin před začátkem výuky neučiní, propadá mu daná výuka (lekce) bez náhrady a je stále povinen ji uhradit. Z tohoto pravidla je výjimka, prokáže-li zákazník nepochybně, že se uživatel/zákazník nemohl omluvit včas z důvodu spočívajícího v události vyšší moci či nemoci, v případě nemoci je potřeba doložit lékařské potvrzení.
 - 7.3.1. Za včasné oznámení se považuje i oznámení omluvy 24 hodin před začátkem výuky uživatelem, který není stranou této smlouvy.
- 7.4. Poskytovatel je oprávněn v průběhu výuky vyměnit lektora, avšak pouze za takového, který je schopen vyučovat látku, jež byla předmětem probíhající lekce.
- 7.5. V případě, že poskytovatel, resp. lektor se nedostaví na danou lekci a absence lektora či nemožnost poskytnout službu nebyla oznámena 24 hodin před konáním lekce oprávněnému nebo lektor nebyl adekvátně nahrazen, má zákazník právo na náhradní lekci zdarma nebo vrácení poměrné části (připadající poměrně na danou lekci k celku) smlouvené ceny zpět.
- 7.6. Zákazník není oprávněn postoupit pohledávku na služby vyplývající z uzavřené smlouvy na třetí osobu bez souhlasu poskytovatele.
- 7.7. Z jiných než zákonných důvodu a důvodu uvedených v těchto podmínkách či smlouvě nelze jednostranným právním jednáním (odstoupením od smlouvy, výpovědí) zrušit tento závazek (smluvní vztah). Tím není vyloučena oboustranná dohoda stran.

VIII. OSTATNÍ INFORMACE

- 8.1. Při výuce v provozovně poskytovatele může výuka probíhat v místnosti s probíhající paralelní výukou jiného zákazníka a lektora, avšak u oddělených pracovních stolů.
- 8.2. Plánování lekcí se řídí docházkovým listem, komunikace přes SMS a e-mail má pouze informativní a podpůrnou váhu.

IX. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ, JEJICH SPRÁVA, ZPRACOVÁNÍ A POUČENÍ O PRÁVECH

- 9.1. Ochrana osobních údajů uživatele, který je fyzickou osobu, je poskytována Nařízením GDPR Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 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 GDPR o ochraně osobních údajů) známé pod zkratkou GDPR (dále jen „GDPR“).

9.1.1. **Správcem a zpracovatelem** osobních údajů poskytnutých přes „nezávazný formulář“ na stránkách www.skolapopulo.cz je jejich provozovatel, a to spolek **Vzdělávací centrum Populo, z.s.**, IČ: 06746551, sídlem Horní lán 1257/45, Nová Ulice, 779 00 Olomouc, e-mail: info@skolapopulo.cz.

9.1.2. V případě osobních údajů poskytnutých přes výše uvedené stránky za účelem vyhotovení nabídky je správce oprávněn poskytnout tyto údaje poskytovateli služeb (doučování) pro vyhotovení nabídky. Těmito poskytovateli („příjemci osobních údajů“) jsou:

- **ETIAM group, s.r.o.**, IČ: 03870677, sídlem Přívozká 892/18, 702 00 Moravská Ostrava, e-mail: info@skolapopulo.cz.

9.1.3. V jiném případě, kdy jsou osobní údaje poskytnuty jiným způsobem, **je správcem a zpracovatelem** ten subjekt, který je uveden v listinném poučení či uveden v nabídce jako poskytovatel služby.

- 9.2. Zájemce (zákazník) a případně uživatel, který není stranou smlouvy (dále také jako „subjekt údajů“):

9.2.1. Bere na vědomí zpracování osobních údajů a v případě, že je jeho souhlas vyžadován, tak i souhlasí se zpracováním těchto svých a případně osobních údajů třetí osoby „uživatele“ služeb, který není stranou smlouvy v **rozsahu: jméno a příjmení, adresa bydliště, adresa elektronické pošty** (e-mailová adresa), **telefonní číslo a případně i identifikační číslo, daňové identifikační číslo** (dále vše vyjmenované jen jako „osobní údaje“).

- Poskytnutím údajů o třetí osobě má poskytovatel za to, že je zákazník oprávněn tyto údaje poskytnout a případně udělit souhlas s jejich užitím. Předpokládá se, že zákazník jedná zpravidla v rámci zákonného zastoupení.

9.2.2. Bere na vědomí, že poskytnutí osobních údajů je **dobrovolné**, a **potvrzuje správnost a pravdivost** uvedených údajů.

9.2.3. Bere na vědomí zpracování osobních údajů poskytovatelem, a to pro **účely jednání o uzavření smlouvy** o poskytování služeb, **realizace práv a povinností plynoucích z uzavřené smlouvy** a pro **dodržení právní povinnosti správce**.

9.2.4. **Souhlasí s využitím e-mailové adresy pro účely** zasílání informací, **obchodních sdělení** a nabídek zákazníkovi (zájemci). **Tento souhlas je kdykoli odvolatelný**, a to prostou odpovědí na e-mail, ze kterého mu obchodní sdělení přišlo případně na kontakt, který je v obchodním sdělení uveden.

9.2.5. Souhlasí s využitím telefonního čísla a e-mailové adresy ke komunikaci s poskytovatelem ohledně plnění služby plynoucí ze smlouvy.

9.2.6. Pokud se zájemce (zákazník, uživatel) domnívá, že zpracování jeho osobních údajů je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, **má tato práva**:

- požádat poskytovatele nebo zpracovatele o vysvětlení,
- požadovat, aby poskytovatel nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav, zejména těmito způsoby: blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů,

je-li žádost subjektu údajů podle výše uvedených bodů shledána oprávněnou, správce nebo zpracovatel odstraní neprodleně závadný stav.

Pokud vznikla v důsledku zpracování osobních údajů subjektu údajů jiná než majetková újma, postupuje se při uplatňování jejího nároku podle zvláštního zákona (občanského zákoníku).

Správce je povinen bez zbytečného odkladu informovat příjemce o žádosti subjektu údajů o vysvětlení a o blokování, opravě, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. To neplatí, pokud je informování příjemce nemožné nebo by vyžadovalo neúměrné úsilí.

Požádá-li subjekt údajů o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu správce povinen tuto informaci bez zbytečného odkladu předat. Obsahem informace je vždy sdělení o účelu zpracování osobních údajů, osobních údajích, případně kategoriích osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji, povaze automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah

do práva a oprávněných zájmů subjektu údajů. Správce má právo za poskytnutí informace požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace, příjemci, případně kategoriích příjemců.

9.2.7. Subjekt údajů má právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů nebo jiný orgán veřejné moci k uplatnění a domožení se ochrany svých práv.

9.2.8. Údaje mohou být zpřístupněny pouze pověřeným zaměstnancům poskytovatele za účelem uskutečnění práv a povinností ze smlouvy, tito zaměstnanci jsou vázáni mlčenlivostí, případně třetím osobám na základě zákona.

9.2.9. Údaje a dokumenty s nimi spojené budou uchovány a zpracovány nanejvýše po dobu 5 let od uzavření smlouvy, resp. po dobu nutnou ke splnění zákonných povinností a ochraně svých práv. Toto se netýká e-mailu, který slouží k zasílání obchodních sdělení, zde je tento údaj uchován a zpracováván do doby, než subjekt údajů odvolá souhlas.

9.2.10. Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje v elektronické podobě automatizovaným způsobem, nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

9.3. Poskytovatel zajistí takovou ochranu dat, aby nedošlo k zneužití osobních údajů nebo náhodnému zpřístupnění.

9.4. Poskytovatel může pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele, o čemž uživatele vyrozumí.

X. COOKIES

10.1. Cookie je malý datový soubor tvořený písmeny a číslicemi, které navštívená stránka ukládá do počítače prostřednictvím prohlížeče. Slouží k personalizaci obsahu a reklam, poskytování funkcí sociálních médií a analýze naší návštěvnosti, tedy k identifikaci vašeho prohlížeče nebo zařízení.

10.2. Kromě vlastních souborů cookie (soubory cookie první strany), používáme v některých případech také soubory cookie třetích stran. V případě souborů cookie třetích stran je správa cookies realizována na jejich straně. Udělením souhlasu dáváte souhlas k ukládání cookies první (provozovateli stránek) i třetí strany a jejich využití.

10.2.1. Na internetových stránkách skolapopulo.cz používáme nástroje a služby poskytované společnostmi Google, Inc., a to Google Universal Analytics a Google AdWords, včetně remarketingu/retargetingu, a přehledů o demografii a zájmech uživatelů a od společnosti Seznam.cz, a.s. využíváme Sklik.

10.3. Používání souborů cookies můžete odmítnout volbou v příslušném nastavení ve vašem prohlížeči, tato možnost však může omezit funkčnost našich stránek.

XI.
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Smluvní vztah se řídí právními předpisy České republiky, k řešení sporů jsou příslušné orgány veřejné moci České republiky.
- 11.2. Smlouva se uzavírá výhradně v českém jazyce.
- 11.3. Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy, která na tyto podmínky odkazuje. Pokud se v těchto obchodních podmínkách mluví o smlouvě, je tím myšlena smlouva, která odkazuje na tyto podmínky.

Tyto obchodní podmínky jsou platné od 25. května 2018.

ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

V souladu s všeobecnými obchodními podmínkami je správcem a zpracovatelem provozovatel stránek www.skolapopulo.cz:

Vzdělávací centrum Populo, z.s.

Horní lán 1257/45

779 00 Olomouc

zastoupená Jakubem Rakušanem, ředitelem

IČ: 06746551

Správce je oprávněn poskytnout osobní údaje poskytovateli služeb:

- **ETIAM group, s.r.o.**, IČ: 03870677, sídlem Přívozká 892/18, 702 00 Moravská Ostrava, zastoupená Jakubem Rakušanem, jednatelem.

Dnem 25.05.2018 nabývá účinnosti Nařízení GDPR Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 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 GDPR o ochraně osobních údajů) známé pod zkratkou GDPR (dále jen „GDPR“). GDPR se nevztahuje na zpracování osobních údajů prováděné fyzickou osobou v průběhu výlučně osobních či domácích činností. Jde o čl. 2 odst. 2 písm. c) GDPR.

I. SHROMAŽĎOVÁNÍ

Podle čl. 6 GDPR shromažďujeme tyto osobní údaje fyzických osob a toto shromažďování provádíme na základě níže uvedených právních předpisů.

1.1. Splnění právních povinností podle právních předpisů (čl. 6 odst. 1, písm. c) GDPR)

- zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví,
- zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty,
- zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů,
- zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád,
- zákon č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti,
- zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

Tento výčet zákonných předpisů není konečný. Pokud právní předpis ukládá shromažďování údajů, musí být námi shromažďovány.

Ve shromažďovaných údajích se z osobních údajů objevuje jméno, příjmení, sídlo firmy nebo bydliště včetně PSČ, IČ, DIČ, ve kterém je zjistitelné rodné číslo. Archivační lhůta je podle ustanovení, která platí pro tyto právní předpisy, obvykle 5 až 10 let.

1.2. Oprávněný zájem správce (čl. 6 odst. 1, písm. f) GDPR)

1.2.1. Fyzické osoby, které zastupují Vaši firmu

V rámci naší činnosti mohou být u nás zaznamenány osobní údaje, které patří dalším fyzickým osobám, Vaším zaměstnancům, příp. spolupracovníkům, které jste nám uvedli nebo nám uvedete. Jedná se o fyzické osoby, které jsou osobami kontaktními a se kterými máme spolupracovat nebo jim přímo poskytovat naše služby a produkty.

Jedná se zejména o jméno, příjmení, telefon, adresa, e-mail. Tyto údaje si určujete sami a je potřeba zvažovat, jaké údaje nám za tyto osoby poskytnete.

Údaje o těchto osobách budeme shromažďovat po dobu spolupráce s vámi. Pokud bude spolupráce ukončena, budeme je uchovávat po dobu dalších dvou let pro účely zpětného kontaktování v případě potřeby.

1.2.2. Sledování Vaší obchodní aktivity – fyzických osob

V rámci naší činnosti jsou sledovány údaje, které se vztahují na odběry služeb, a to v množství i čase, abychom mohli lépe vystihnout Vaše potřeby, a tak lépe určit směr našeho podnikání.

Údaje budeme shromažďovat po dobu spolupráce s vámi. Pokud bude spolupráce ukončena, budeme je uchovávat po dobu dvou let.

1.2.3. Cookies

Cookies používáme k tomu, abychom mohli sledovat na webu preference návštěvníků a abychom mohli podle toho optimálně vytvářet webové stránky. Cookies jsou malé "soubory", které se uloží na Váš pevný disk. Vedou k usnadnění navigace a zajištění vysoké míry uživatelského komfortu webové stránky. Cookies se mohou využívat ke zjištění, zda jste už ze svého počítače navštívili naše stránky. Identifikuje se pouze cookies na Vašem počítači. Používání cookies máte právo deaktivovat ve Vašem internetovém prohlížeči.

1.2.4. Marketing – zasílání newsletterů

Vaše osobní údaje (e-mail, telefon) využíváme za účelem přímého obchodního sdělení. Jste-li naším zákazníkem, děláme tak z oprávněného zájmu, neboť důvodně předpokládáme, že Vás naše novinky zajímají, a to po dobu 2 let od poslední objednávky. Kdykoli můžete zrušit zasílání těchto newsletterů, a to e-mailem i telefonicky. Za zákazníka je považován každý, kdo zakoupil náš produkt, službu nebo využil naše produkty zdarma.

1.3. Zpracování nezbytné pro plnění smlouvy – fyzické osoby (čl. 6 odst. 1, písm. b) GDPR)

V návaznosti na naši smlouvu shromažďujeme osobní údaje fyzických osob, které jsou kontaktními osobami (dále jen „fakturační kontakt“) a se kterými máme spolupracovat nebo jim přímo poskytovat naše služby (dále jen „student“). Smlouva je uzavřena uhrazením částky v hotovosti, na bankovní účet dle platebních údajů zaslaných e-mailem nebo nástupem studenta k výuce.

Jedná se zejména o jméno, příjmení, adresu, telefon a e-mail fakturačního kontaktu, příp. i studenta. Telefonní a e-mailový kontakt si určujete sami, a je třeba zvažovat, zda nám poskytnete tyto data pouze na fakturační kontakt nebo i na studenta.

1.3.1. Telefon

U fakturačního kontaktu, příp. studenta evidujeme telefon, na který odesíláme potvrzující SMS o konané výuce, SMS informující o dlužných platbách a dále, abychom Vás mohli kontaktovat v případě jakékoli komplikace, zrušení výuky atd., která může vzniknout při užívání našich služeb (i zdarma).

1.3.2. E-mail

U fakturačního kontaktu evidujeme e-mail, na který odesíláme platební údaje k uzavření smlouvy, zápisy z jednotlivých lekcí a upomínky o dlužných platbách.

1.3.3. Odběry služeb

Dále shromažďujeme údaje o odběrech služeb, abychom mohli vyčíslit bonusy za čerpání našich služeb a případné další slevy, které poskytujeme.

Údaje o těchto osobách budeme shromažďovat po dobu spolupráce s vámi. Pokud bude spolupráce ukončena, budeme je uchovávat po dobu dalších dvou let pro účely zpětného kontaktování v případě potřeby.

1.4. Zájem, který je podrobený souhlasu – fyzické osoby (čl. 6 odst. 1, písm. a) GDPR)

Jako zájem, který je třeba podrobit souhlasu, je fotografování a natáčení fyzické osoby takovým způsobem, že lze osobu identifikovat. Fotografie slouží pro reklamní účely, tedy propagování daného produktu nebo Školy Populo, mohou být umístěny do reklamních produktů, na web, v prostoru firmy na zdech.

Natáčení slouží jako reklama produktu, může být použito v reklamních rozesílkách nebo přímo na webu Školy Populo.

Fotografie a natočené spoty budeme uchovávat po dobu pěti let.

II. MLČENLIVOST NAŠICH ZAMĚSTNANCŮ

K Vaším datům se dostanou jen naši zaměstnanci, kteří pracují buď na hlavní pracovní poměr nebo na dohody konané mimo pracovní poměr. Všichni zaměstnanci jsou podrobeni prohlášení o mlčenlivosti, a to po celou dobu trvání pracovního poměru, resp. dohod konaných mimo pracovní poměr a dále pak tato mlčenlivost trvá i po ukončení pracovního poměru/dohod konaných mimo pracovní poměr. Naši zaměstnanci jsou pravidelně proškolení o povinnostech ochrany osobních údajů, a to minimálně jednou ročně.

Každá osoba, která se dostane k osobním údajům, musí být zaměstnancem podle zákoníku práce, nebo s ní musí být sepsána Zpracovatelská smlouva.

III. PRÁVO NA INFORMACE

Upozorňujeme, že podle GDPR, zejména celé kapitoly III., máte jako subjekt údajů svoje práva. Níže uvádíme zjednodušené citace Vašich práv z GDPR.

- **Právo odvolat udělený souhlas** – čl. 7 odst. 3 GDPR
Subjekt údajů má právo svůj souhlas kdykoli odvolat. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování vycházejícího ze souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním. Před udělením souhlasu o tom bude subjekt údajů informován. Odvolat souhlas musí být stejně snadné jako jej poskytnout.
- **Informace a přístup k osobním údajům** – čl. 13 GDPR
Právo na informace znamená, že máte právo obdržet informace o tom, jak zpracováváme osobní údaje. Tyto fakta se dozvíte v tomto sdělení, nebo Vám je rádi poskytneme na vyžádání.
- **Právo subjektu údajů na přístup k osobním údajům** – čl. 15 GDPR
Subjekt údajů má právo získat od správce potvrzení, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, má právo získat přístup k těmto osobním údajům.
- **Právo na opravu** – čl. 16 GDPR
Subjekt údajů má právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování má subjekt údajů právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.
- **Právo na výmaz („právo být zapomenut“)** - čl. 17 GDPR
Subjekt údajů má právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se daného subjektu údajů týkají, a správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat.

- **Právo na omezené zpracování** – čl. 18 GDPR
Subjekt údajů má právo na to, aby správce omezil zpracování ve vyjmenovaných případech.

- **Oznamovací povinnost ohledně opravy nebo výmazu osobních údajů nebo omezení zpracování** – čl. 19 GDPR
Správce oznamuje jednotlivým příjemcům, jimž byly osobní údaje zpřístupněny, veškeré opravy nebo výmazy osobních údajů nebo omezení zpracování provedené v souladu s čl. 16, čl. 17 odst. 1 a čl. 18, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Správce informuje subjekt údajů o těchto příjemcích, pokud to subjekt údajů požaduje.

- **Právo na přenositelnost údajů** – čl. 20 GDPR
Subjekt údajů má právo získat osobní údaje, které se ho týkají, jež poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci podle uvedeného článku.

- **Právo vznést námitku** – čl. 21 GDPR
Subjekt údajů má z důvodů týkajících se jeho konkrétní situace právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů včetně profilování v souladu s tímto článkem. Správce osobní údaje dále nezpracovává, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

- **Právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování** – čl. 22 GDPR
Subjekt údajů má právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro něho právní účinky nebo se ho obdobným způsobem významně dotýká.

- **Právo vznést stížnost na Úřad pro ochranu osobních údajů** – čl. 77 GDPR
Aniž jsou dotčeny jakékoliv jiné prostředky správní nebo soudní ochrany, má každý subjekt údajů právo podat stížnost u některého dozorového úřadu, zejména v členském státě svého obvyklého bydliště, místa výkonu zaměstnání nebo místa, kde došlo k údajnému porušení, pokud se subjekt údajů domnívá, že zpracováním jeho osobních údajů je porušeno toto nařízení.

NÁŠ KODEX – ZÁSADY PRO ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 1) Osobní údaje shromažďujeme výhradně:
 - od fyzických osob, které u nás zakoupily produkt,
 - od fyzických osob, které se u nás zaregistrovaly z důvodů, že chtějí v budoucnu zakoupit nějaký produkt nebo od osob, které chtějí využít nějakého našeho zdarma poskytovaného produktu nebo služby,
 - od fyzických osob, které uvedete jako svoje kontaktní osoby v rámci našeho smluvního vztahu, který vzniká úhradou zakoupeného produktu,
 - od zaměstnanců, spolupracovníků, kontraktorů, dodavatelů, jiných třetích stran.
- 2) Nikdy jsme nezískávali ani nebudeme získávat kontakty nelegální cestou, jako například kupováním databází.
- 3) Námi získané osobní údaje budeme chránit a nebudeme je nezákonně postupovat.
- 4) Osobní údaje budou ochraňovat naši zaměstnanci, kteří mají podepsanu mlčenlivost a jsou pravidelně proškolení i naši zpracovatelé, kteří pro nás pracují na základě zpracovatelských smluv.
- 5) Data nebudou předávána mimo EU a nejsou zpracovávána mimo EU.
- 6) Budeme respektovat veškerá práva subjektu osobních údajů.
- 7) Výmaz budeme realizovat bezodkladně, data budou anonymizována.
- 8) Budeme respektovat Vaše přání zůstat našimi klienty, ale neodebírat naše newslettery.
- 9) Plníme dle čl. 13 GDPR informační povinnost.

Příloha č. 1 – vzor odstoupení od smlouvy

OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- Adresát (údaje o poskytovateli, jenž je uveden ve smlouvě – nabídce):
- Já/My Jméno a příjmení, adresa jakožto zákazník/zákazníci, oznamuji/oznamujeme, že tímto odstupuji/odstupujeme (*) od smlouvy (uzavřené dne)/o poskytnutí těchto služeb doučování (případně bližší specifikace – předmět) s variabilním číslem:
- Datum objednání (*)/datum vyžádaného plnění (bylo-li již ujednáno)
- Podpis zákazníka (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)
- Datum

* Nehodící škrtněte, vymažte, případně údaje doplňte.

Příloha č. 2 – Reklamační řád

REKLAMAČNÍ ŘÁD – VYTKNUTÍ VADY A UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

I. OBECNÉ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované v oblasti nezávislého a neformálního vzdělávání poskytovateli níže uvedenými.
- 1.2. Zkratka „OZ“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

II. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Zákazník (smluvní strana), případně uživatel (osoba třetí, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena) mohou vytknout vadu a uplatnit právo z vadného plnění v kterékoliv provozovně případně i sídle níže uvedeného poskytovatele či poskytovatele uvedeného na stránkách www.skolapopulo.cz v sekci „kontakty“. Tímto poskytovatelem je:

- **ETIAM group, s.r.o.**, IČ: 03870677, sídlem Přívozká 892/18, 702 00 Moravská Ostrava, e-mail: info@skolapopulo.cz,

výše uvedený poskytovatel provozuje svoji činnost na těchto adresách a lze jej kontaktovat:

- Jindřišská 901/5, III. schodiště, 3. patro, Nové Město, 110 00 Praha 1, telefon: (+420) 777 782 870, e-mail: paha@skolapopulo.cz, e-mail: lektorpraha@skolapopulo.cz,
- Masarykova 506/37, 4. patro, 602 00 Brno-město, telefon: (+420) 777 828 776, e-mail: brno@skolapopulo.cz, e-mail: lektorbrno@skolapopulo.cz,
- Přívozká 892/18, 702 00 Ostrava, telefon: (+420) 778 062 555, e-mail: ostrava@skolapopulo.cz, e-mail: lektorostrava@skolapopulo.cz,
- Horní náměstí 407/27, 3. patro, 779 00 Olomouc, telefon: (+420) 777 798 394, e-mail: olomouc@skolapopulo.cz, e-mail: lektorolomouc@skolapopulo.cz,

pro rychlejší vyřízení reklamace doporučujeme kontaktovat poskytovatele, se kterým je přímo uzavřena smlouva o poskytování služeb, a to pro provozovnu, která je místem plnění smlouvy.

III.

ZPŮSOB VYTKNUTÍ VADY A UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

3.1. Vytknutí vady a zvolení práva z vadného plnění, které zákazník či uživatel uplatňuje, je potřeba uplatnit písemnou formou, a to buď v listinné podobě, doručené na nějakou z výše uvedených adres, nebo v elektronické podobě e-mailovou zprávou zaslanou na jednu z výše uvedených e-mailových adres, a to **bez zbytečného odkladu**, (vykládáno zpravidla do 3 dnů) kdy **měl možnost vadu věci zjistit**, nejpozději však do 6 měsíců od přijetí plnění. Pokud tak v této reklamační lhůtě neučiní, nemá poskytovatel služeb povinnost se reklamací zabývat či ji vyhovět.

3.1.1. **Zákazník či uživatel je povinen sebe či smluvní vztah nějakým způsobem identifikovat, například uvedením jména, příjmení nebo uvedením přiděleného variabilního čísla.**

3.1.2. Poskytovatel je povinen spotřebiteli (zákazníku/uživateli) vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamáce a jaký způsob vyřízení reklamáce spotřebitel požaduje.

3.2. Vytknutí vady musí obsahovat **označení vady**, nebo jak se **vada projevuje**. Plnění je vadné zejména pokud plnění nemá vlastnosti vymíněné, obvyklé, a to tak, že předmět plnění nelze použít podle smlouvy, případně je-li stranám znám, tak i podle účelu smlouvy.

3.3. Zákazník či uživatel je povinen bez zbytečného odkladu (do tří dnů) od vytknutí vady, pokud již tak neučinil, zvolit **jaké právo uplatňuje**. Těmito právy jsou:

3.3.1. Při vadném plnění, které je **podstatným porušením** smlouvy (výklad dle § 2002 OZ):

- poskytnutí náhradního předmětu plnění (lekce),
- výměnou lektora či jeho proškolením pro budoucí lekce,
- přiměřenou slevu připadající poměrně na danou lekci z ujednané ceny služby,
- odstoupit od smlouvy,

první tři způsoby uplatnění práva mohou být žádány společně, to platí i pro uplatnění práva 3. a 4. způsobem.

3.3.2. Při vadném plnění, které je **nepodstatným porušením** smlouvy:

- přiměřenou slevu připadající poměrně na danou lekci z ujednané ceny služby,
- výměnu lektora pro budoucí lekce,

oba způsoby uplatnění práva mohou být žádány společně.

3.3.3. Změna volby práva bez souhlasu poskytovatele je možná jen tehdy, žádali-li zákazník/uživatel nápravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

3.3.4. Dokud zákazník či uživatel neuplatní (nezevolí) právo na slevu či neodstoupí od smlouvy, může poskytovatel napravit vadu sám od sebe vhodným způsobem, nesmí tím však způsobit nepřiměřené náklady zákazníkovi či uživateli.

3.3.5. Nezevolí-li zákazník/uživatel své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

IV.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE – ZPŮSOB, LHŮTY, PRÁVA A POVINNOSTI

- 4.1.** Poskytovatel nebo jím pověřený pracovník **rozhodne o reklamaci ihned**, ve složitých případech **do tří pracovních dnů**. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 30 dnů** ode dne uplatnění reklamací, pokud se prodávající se zákazníkem/uživatelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- 4.2.** V případě oprávněné reklamací má reklamující nárok na náhradu účelně vynaložených nákladů.
- 4.3.** V případě, že poskytovatel shledá reklamací neoprávněnou, není tím dotčeno jeho právo využít ochrany svého práva u příslušného orgánu veřejné moci.
- 4.4.** Poskytovatel vydá (v písemné formě) potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 28. února 2018.