

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Čl. I

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. **ČESKÝ INSTITUT VZDĚLÁVÁNÍ a.s.**, se sídlem Ve Žlíbku 2483/73, 193 00 Praha 9 Horní Počernice, IČ: 099 79 247 DIČ: CZ09979247 (neplátce DPH), zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 26140 („**prodávající**“), je obchodní společností, pořádající kurzy a zajišťující profesní kvalifikace, jejichž výčet je uveden na internetové adrese: www.civz.cz (dále jen „**kurzy**“)
2. Kontaktní údaje **prodávajícího**:
ČESKÝ INSTITUT VZDĚLÁVÁNÍ a.s.
Ve Žlíbku 2483/73, 193 00 Praha 9 – Horní Počernice
IČ: 099 79 247
DIČ: 09979247
tel: 724 104 536
email: info@civz.cz
3. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“), ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran, tj. mezi **prodávajícím** jako poskytovatelem kurzů a fyzickými či právnickými osobami jako **zákazníky** (dále jen „**zákazník**“).
4. Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást kupní smlouvy, kterou **prodávající** uzavírá se svými **zákazníky**, jako kupujícími.

Čl. II

OBJEDNÁNÍ KURZŮ

1. Kurzy lze objednat:
 - a) písemně (vyplněnou přihláškou, jejíž vzor je uveden na www.civz.cz)
 - b) písemně prostřednictvím emailu info@civz.cz
 - c) telefonicky (viz sekce Kontakty)
 - d) osobně návštěvou v sídle společnosti nebo její provozovně
2. **Zákazník** vybráním kurzu z nabídky **prodávajícího** na webové stránce a jeho následným objednáním, zasláním přihlášky dle předchozího odstavce tohoto článku, činí **prodávajícímu** návrh na uzavření kupní smlouvy. Přihláška musí být **prodávajícímu** doručena nejpozději 14 dní před konáním kurzu nebo zkoušky, k později doručené přihlášce se nepřihlíží, nedojde-li mezi smluvními stranami k jiné dohodě. Odesláním přihlášky **zákazník** prohlašuje, že se seznámil s obchodními podmínkami, umístěnými na webové stránce **prodávající**, a vyslovuje s nimi souhlas.
3. Přihláška **zákazníka** zasláná v souladu s čl. II odst. 1 a 2 obchodních podmínek, se stává závaznou dnem jejího doručení **prodávajícímu**. Po obdržení přihlášky zašle **prodávající**

zákazníkovi potvrzení přijetí přihlášky, vyznění o formě úhrady 50% zálohy a připojí obchodní podmínky, splňuje-li zákazník veškeré podmínky pro účast v kurzu, je smlouva tímto uzavřena. Od tohoto dne bude prodávající zákazníkovi rezervovat termín kurzu po dobu 3 dnů ode dne doručení přihlášky. V případě, že má zákazník zájem předem uhradit cenu kurzu v plné výši, zašle prodávajícímu písemnou žádost o vystavení faktury anebo toto vyznačí přímo ve vlastní přihlášce. Do doby splatnosti faktury bude prodávající zákazníkovi rezervovat termín kurzu.

4. Pokud zákazník neuhradí prodávajícímu cenu za kurz do 3 dnů ode dne doručení přihlášky nebo do doby splatnosti faktury, je prodávající oprávněn rezervaci termínu kurzu zrušit a nahradit termín jiným zákazníkem, jiným kurzem.
5. Připsáním zaplacené zálohy 50 % na bankovní účet prodávající nebo zaplacením 50% zálohy v hotovosti v sídle nebo provozovně prodávajícího, resp. zaplacením fakturované částky, bude zákazník považován za přijatého do kurzu. Zákazník bude evidován podle pořadí jeho zaplacené zálohy (fakturované částky) prodávajícímu, přednost mají ti zákazníci, jejichž částka bude zaplacená dříve (rozhodný bude datum a čas zaplacení). V případě nedostatečné kapacity bude zákazník o této skutečnosti informován, bude mu doporučen náhradní termín nebo jiný kurz a zaplacená záloha (fakturovaná částka) mu bude prodávajícím vrácena nejpozději do 14 dnů na číslo bankovního účtu, ze kterého byla platba zákazníka provedena, v případě platby v hotovosti bude zákazník vyzván k vyzvednutí peněz v sídle nebo provozovně prodávajícího, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. K vrácení zálohy (fakturované částky) formou bankovního převodu nejpozději do 14 dnů nedejde v případě, že zákazník nejpozději do 3 pracovních dnů prodávajícího výslovně písemně požádá, aby byla zaplacená záloha použita na nejbližší volný kurz a zároveň zašle přihlášku podle těchto obchodních podmínek, nebo požádá o zápis jako náhradník pro případ, že by se jiný účastník z daného kurzu odhlásil.
6. Zákazník může zakoupit voucher (poukaz) na jakýkoliv kurz, bez specifikace konkrétního termínu, přičemž doba platnosti takového vouchera (poukazu) je 365 dní ode dne jeho vystavení. Prodávající garantuje výši ceny v době jeho vystavení po celou dobu platnosti vouchera. Přihlášení do kurzu je možné vždy do vyčerpání kapacity kurzu, nejméně však 14 dnů před začátkem kurzu. Po závazném přihlášení do kurzu však držitel vouchera (poukazu) již nemá možnost odstoupení podle čl. IV. odst. 4 písm. d) obchodních podmínek, avšak může své místo přenechat náhradníkovi, který splňuje podmínky účasti pro daný kurz. V případě výběru náhradníka je držitel vouchera (poukazu) povinen prodávajícímu předem písemně sdělit veškeré údaje o náhradníkovi. V takovém případě má prodávající za to, že se postupuje smlouva podle ustanovení § 1895 občanského zákoníku, tj. původní držitel vouchera (poukazu) postoupil smlouvu na postupníka (náhradníka), s čímž musí prodávající podle ustanovení § 1895 odst. 1 občanského zákoníku vyslovit souhlas. Na postupníka se pak vztahují veškeré povinnosti vyplývající z těchto obchodních podmínek, jako by byl zákazníkem sám. Postoupení smlouvy je vůči prodávajícímu účinné okamžikem, kdy vysloví souhlas.
7. Zákazník je srozuměn s tím, že prodávající není povinen uzavřít se zákazníkem kupní smlouvu na veškeré kurzy, uvedené na webové stránce, tj. že vystavení nabídky na webové stránce prodávajícího není nabídkou k uzavření smlouvy ve smyslu ustanovení § 1732 občanského zákoníku.

Čl. III

CENA, PLATBA a PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Ceny kurzů, které prodávající prodává, se řídí platným ceníkem kurzů, uveřejněným na webové stránce nebo cenami dohodnutými mezi smluvními stranami. Ceny kurzů nabývají účinnosti dnem uveřejnění na webové stránce, anebo datem dohody smluvních stran. Dnem účinnosti cen se rozumí den doručení objednávky (příhlášky) zákazníkem prodávajícímu.
2. Cenu za objednaný kurz uhradí zákazník následovně:
 - a) 50 % jako zálohu, zaplacenou bankovním převodem nebo v hotovosti v sídle nebo provozovně prodávajícího, a to nejpozději do 3 dnů ode dne doručení přihlášky; zbylou část kurzovného ve výši 50 % zaplatí zákazník v hotovosti první den kurzu před jeho zahájením;
 - b) zákazník si vyžádá od prodávajícího vystavení faktury pro celou částku kurzovného, celá částka kurzovného bude připsána do doby splatnosti faktury ve prospěch bankovního účtu prodávajícího.

Čl. IV

PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník je povinen vyčerpat objednaný kurz v dohodnutém termínu, který je uveden ve smlouvě (v přihlášce).
2. Neúčastní-li se zákazník objednaného kurzu v dohodnutém termínu z důvodů na straně zákazníka, považuje se objednaný kurz za prodávajícím uskutečněný. Prodávajícímu v takovém případě vzniká nárok na úhradu plné ceny objednaného kurzu dle těchto obchodních podmínek, a zákazníkovi pak tímto vzniká povinnost objednaný kurz v plném rozsahu uhradit.
3. Zákazník může od smlouvy podle ustanovení § 1829 občanského zákoníku bez sankcí odstoupit ve lhůtě čtrnácti dnů od uzavření smlouvy, na základě formuláře pro odstoupení, umístěného na webových stránkách. Prodávající začne s plněním ve čtrnácti denní lhůtě pro odstoupení od smlouvy pouze na základě výslovné žádosti zákazníka učiněné v písemné podobě, pokud v tomto případě zákazník odstoupí, i když prodávající již započal s plněním, je prodávající oprávněn požadovat úhradu poměrné části ceny kurzu. Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy, jestliže služby byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.
4. Odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiných než zákonem stanovených důvodů (např. náhlá nemoc, pracovní cesta, apod.):
 - a) nejpozději 14 dní před dohodnutým termínem konání kurzu, má zákazník právo na vrácení zaplacené zálohy 50 % v plné výši, nebo na vrácení 100 % zaplacené fakturované částky.
 - b) nejpozději 7 dní před dohodnutým termínem konání kurzu, je zákazník povinen uhradit prodávajícímu storno poplatek (úhradu vynaložených nákladů) ve výši poloviny ze zaplacené zálohy 50 %, nebo ve výši čtvrtiny ze zaplacené fakturované částky,

- c) méně než 7 dní před dohodnutým termínem konání kurzu, je zákazník povinen uhradit prodávajícímu storno poplatek (úhradu vynaložených nákladů) ve výši 100 % ze zaplacené zálohy 50 % nebo 50 % ze zaplacené fakturované částky; zaplacenou část si prodávající ponechá na krytí vzniklé škody (zejména garance pro ostatní účastníky, že se kurz bude konat, tj. nemožnost zrušení kurzu; nutnost výplaty mzdy lektorovi i v případě menšího počtu uchazečů; pronájem místnosti), ledaže zákazník za sebe ustanoví náhradníka, který splňuje podmínky účasti pro daný kurz. V případě výběru náhradníka je zákazník povinen prodávajícímu předem písemně sdělit veškeré údaje o náhradníkovi. V takovém případě má prodávající za to, že se postupuje smlouva podle ustanovení § 1895 občanského zákoníku, tj. původní zákazník postoupil smlouvu na postupníka (náhradníka), s čímž musí prodávající podle ustanovení § 1895 odst. 1 občanského zákoníku vyslovit souhlas. Na postupníka se pak vztahují veškeré povinnosti vyplývající z těchto obchodních podmínek, jako by byl zákazníkem sám. Postoupení smlouvy je vůči prodávajícímu účinné okamžikem, kdy vysloví souhlas.
5. V případě postupu podle čl. 4 odst. 3, čl. 4 odst. 4 písm. a), b) (a čl. 4 odst. 4 písm. c) u platby na základě vystavené faktury) tohoto článku vrátí prodávající zákazníkovi zaplacenou částku či poníženou část nejpozději do 14 dní ode dne sdělení zákazníka o odstoupení, a to na číslo bankovního účtu, ze kterého byla platba zákazníka provedena, v případě platby v hotovosti bude zákazník vyzván k vyzvednutí peněz v sídle prodávajícího, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
6. Odstoupí-li jednostranně od smlouvy prodávající z důvodu na své straně, má zákazník právo na:
- a) náhradní termín kurzu; pokud s náhradním termínem kurzu zákazník souhlasí, vyslovuje tímto souhlas s tím, že úhrada za zrušený kurz bude poskytnuta na náhradní termín kurzu,
- b) pokud zákazník s náhradním termínem kurzu nesouhlasí, má právo na vrácení dosud uhrazené částky za objednaný kurz v plné výši. Prodávající vrátí zákazníkovi cenu kurzu nejpozději do 14 dnů ode dne sdělení prodávajícího o odstoupení, a to na číslo bankovního účtu, ze kterého byla platba zákazníka provedena, v případě platby v hotovosti bude zákazník vyzván k vyzvednutí peněz v sídle nebo provozovně prodávajícího, nedohodnou-li se smluvní strany jinak
7. O konání či zrušení objednaného kurzu, rozhoduje vždy prodávající. Pokud prodávající rozhodne, že nejsou dány podmínky ke zrušení objednaného kurzu (např. v důsledku počasí), vzniká prodávajícímu nárok na plnou cenu za objednaný kurz a zákazníkovi vzniká povinnost tuto cenu hradit, i přestože se zákazník kurzu nezúčastnil.
8. Kurzu se může účastnit jen zákazník splňující podmínky kurzu uvedené na webových stránkách ke konkrétnímu objednanému kurzu, kterého se má účastnit, a podmínky platných právních předpisů.
9. Každý zákazník je povinen při pořádaném kurzu uposlechnout pokynů prodávajícího či osob jím pověřených v průběhu konání kurzu a řídit se jimi bez výhrad a zbytečného prodlení. Pokud zákazník neuposlechne pokynů prodávajícího či osob jím pověřených, má prodávající právo zákazníka z kurzu vyloučit. V takovém případě vzniká prodávajícímu nárok na plnou cenu za objednaný kurz a zákazníkovi pak vzniká povinnost tuto cenu uhradit.

10. V případě, že zákazník není způsobilý se zúčastnit jakéhokoli konkrétního úkonu vyplývajícího z povahy kurzu nebo nemůže z jakýchkoliv důvodů splnit požadovaný pokyn prodávajícího či jím pověřené osoby, je zákazník povinen sám tyto skutečnosti bezodkladně sdělit prodávajícímu či jím pověřené osobě, v opačném případě je zákazník zcela odpovědný za své činy a následky z nich vyplývající.
11. Při porušení výše uvedených podmínek dle čl. 4 odst. 8 a 10 je prodávající oprávněn vyloučit zákazníka z průběhu kurzu bez nároku na vrácení zaplacené částky.

Čl. V PRÁVA A POVINNOSTI PRODÁVAJÍCÍHO

1. Prodávající se po uhrazení kurzu od zákazníka zavazuje splnit podmínky daného kurzu, uveřejněné v nabídce kurzů na webových stránkách nebo ve zvláštní smlouvě uzavřené se zákazníkem a kurz v objednaném termínu zrealizovat.
2. Odstoupí-li prodávající jednostranně od smlouvy z důvodu prodlení zákazníka s plněním povinností uvedených na webových stránkách k zákazníkem objednanému kurzu, daných těmito obchodními podmínkami a/nebo uzavřenou smlouvou:
 - a) nejpozději 14 dní před dohodnutým termínem, konání kurzu, má zákazník právo na vrácení zaplacené zálohy 50 % v plné výši, nebo na vrácení 100 % zaplacené fakturované částky,
 - b) nejpozději 7 dní před dohodnutým termínem konání kurzu, je zákazník povinen uhradit prodávajícímu storno poplatek (úhradu vynaložených nákladů) ve výši poloviny ze zaplacené zálohy 50 %, nebo ve výši čtvrtiny ze zaplacené fakturované částky,
 - c) méně než 7 dnů před dohodnutým termínem konání kurzu, je zákazník povinen uhradit prodávajícímu storno poplatek (úhradu vynaložených nákladů) ve výši 100 % ze zaplacené zálohy 50 %, nebo 50 % ze zaplacené fakturované částky; zaplacenou část si prodávající ponechá na krytí vzniklé škody (zejména garance pro ostatní účastníky, že se kurz bude konat, tj. nemožnost zrušení kurzu; nutnost výplaty mzdy lektorovi i v případě menšího počtu uchazečů; pronájem místnosti).

V případě postupu podle čl. 5 odst. 2 písm. a, b) (a písm. c) u platby na základě vystavené faktury) tohoto článku vrátí prodávající zákazníkovi zaplacenou částku či poníženou část nejpozději do 14 dnů ode dne sdělení prodávajícího o odstoupení, a to na číslo bankovního účtu, ze kterého byla platba zákazníka provedena, v případě platby v hotovosti bude zákazník vyzván k vyzvednutí peněz v sídle prodávajícího, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
3. Prodávající může od smlouvy odstoupit, nerespektuje-li zákazník ustanovení těchto obchodních podmínek, a/nebo uzavřené smlouvy, zejména hrozí-li nebo vzniká-li na majetku prodávajícího škoda, nebo neuhradí-li zákazník prodávajícímu cenu objednané služby řádně a včas.
4. Prodávajícím poskytované služby vyžadují splnění předem daných kritérií, jako např. minimální počet zákazníků kurzu; personální, technické či organizační zajištění služby ze strany prodávající; aktuální stav počasí; atp. Nebudou-li tato kritéria bezevýtku zajištěna,

prodávající si vyhrazuje právo domluvený termín či místo konání kurzu zrušit a nabídnout zákazníkovi jiný termín či jiné místo konání kurzu.

5. Pro jednotlivá místa konání kurzu mohou být vypsány další specifické technické požadavky či bezpečnostní zajištění služby. Ty budou zákazníkovi zaslány společně s potvrzením přijetí přihlášky
6. Stav techniky prodávajícího, kterou budou zákazníci v kurzu používat, bude odpovídat platným normám a předpisům.

Čl. VI ODPOVĚDNOST

1. Za veškeré jednání zákazníků v rámci kurzů pořádaných prodávajícím, odpovídají ty osoby, které samy způsobí škodu sobě, prodávajícímu či třetím osobám, zdravotní újmu sobě, prodávajícímu či třetím osobám, a to svojí vinou úmyslně či z nedbalosti.
2. Každý zákazník je povinen počínat si tak, aby nedošlo ke škodě na zdraví a majetku a chovat se ohleduplně k ostatním osobám. Každý zákazník plně odpovídá v plném rozsahu za škody a následky jí způsobené.
3. Za osobu nezletilou odpovídá v plném rozsahu její zákonný zástupce, ledaže nezletilý byl způsobilý ovládnout své jednání a posoudit jeho následky, pak odpovídá sám nezletilý.
4. V případě způsobení škody zákazníkem se zákazník zavazuje uhradit veškeré náklady na odstranění škody způsobené na majetku či zdraví personálu či vybavení prodávajícího.
5. V případě zjištění či podezření prodávajícího, že zákazník je pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek, nebo že zákazník není v dobré zdravotní, fyzické či psychické kondici, má prodávající právo zákazníka z kurzu vyloučit nebo mu neposkytnout objednané služby. Prodávajícímu i tak vzniká nárok na plnou cenu za objednaný kurz a zákazníkovi pak vzniká povinnost tuto cenu uhradit.

Čl. VII MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

1. Jakékoliv stížnosti či reklamace spotřebitelů vyřizuje prodávající především prostřednictvím elektronické adresy info@civz.cz. Informaci o vyřízení stížnosti zákazníka zašle prodávající na elektronickou adresu zákazníka, ze které byla odeslána stížnost či reklamáce, pokud zákazník neuvede jinou adresu.
2. Jestli se prodávajícímu a zákazníkovi nepodaří stížnost, reklamaci nebo jiný spor vyřešit přímo, má zákazník na základě zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.
3. Subjektem (ADR) mimosoudního řešení spotřebitelských sporů mezi prodávajícím a zákazníkem, spotřebitelem, je Česká obchodní inspekce, bližší informace na webových stránkách <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>. U České obchodní inspekce má spotřebitel

možnost podat návrh prostřednictvím on-line formuláře dostupného na internetových stránkách České obchodní inspekce: <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>. Spotřebitel může podat návrh u České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil svoji stížnost, reklamaci nebo jiné právo, které je předmětem sporu u prodávajícího poprvé.

4. Spotřebitel žijící v některém z členských států Evropské unie může podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu s prodávajícím se sídlem v některém z členských států Evropské unie také prostřednictvím platformy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské unie, která je dostupná online na: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.
5. Jestliže sporné strany nejsou spokojené s kvalitou mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a domnívají se, že v průběhu řízení došlo k porušení pravidel pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, mohou podat stížnost na adresu Ministerstva průmyslu a obchodu ČR nebo na emailovou adresu: adr@mpo.cz.
6. V případě přeshraničních sporů pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika (<http://www.evropskyspotrebitel.cz/>).
7. Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.

Čl. VIII ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Obchodní podmínky může prodávající měnit či doplňovat. Zákazník je vázán zněním obchodních podmínek platných v okamžiku odeslání přihlášky (návrhu na uzavření kupní smlouvy) prodávajícímu. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
2. Odstoupení od smlouvy musí být vždy písemné a musí být prokazatelně adresováno druhé smluvní straně.
3. Použití loga, chráněných a patentovaných názvů, grafik, technických zařízení a know-how prodávajícího a dále textů z webových a jiných prezentací je možné pouze s písemným souhlasem a za podmínek stanovených prodávajícím.
4. Znění těchto obchodních podmínek je pro smluvní strany závazné.
5. Právní vztahy mezi prodávajícím a zákazníkem, které nejsou výslovně upravené těmito obchodními podmínkami, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
6. Nákupem služeb na webových stránkách prodávajícího či návštěvou těchto webových stránek nevzniká zákazníkovi či návštěvníkovi stránek jakékoli právo či nárok použít ve svůj prospěch nebo v prospěch třetích stran, designu stránek ani jejich částí, ochranných značek služeb či výrobků, designu služeb či výrobků ani jejich částí, složení služeb či výrobků, obchodních názvů, označení služeb či výrobků, firemních log a názvů, textů, znění těchto

obchodních podmínek atp. Zákazník není oprávněn jakýmkoli prostředky zasahovat do mechanismů webových stránek prodávajícího, programu stránek, webového rozhraní stránek, vizuální stránky stránek, katalogu či jiných údajů uvedených na stránkách nebo činit takové kroky, které by neoprávněně zasahovaly do webového rozhraní stránek nebo jejich programu.

7. Zákazník bere na vědomí, že prodávající nenese odpovědnost za chyby na webových stránkách, které budou způsobeny neoprávněnými zásahy třetích osob (hackerů apod.) v rozporu s jejich určením.
8. Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 1. dubna 2024.

Ing. Milan Říha, Ph.D., MBA, DiS.
předseda představenstva
ČESKÝ INSTITUT VZDĚLÁVÁNÍ a.s.

MICHAL HÁJEK
člen představenstva
ČESKÝ INSTITUT VZDĚLÁVÁNÍ a.s.