

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Společnosti **Fantail s.r.o.**, IČO: 06683258, se sídlem Na Císařce 3222/10, Smíchov, 150 00 Praha 5, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 286976, (dále jen „Poskytovatel“), které upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy o poskytování služby (dále jen „**Smlouva**“) uzavírané mezi Poskytovatelem a jinou osobou (dále jen „**Klient**“) za účelem poskytování výuky cizího jazyka (dále jen „**Služba**“).

(dále jen „**Obchodní podmínky**“)

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Ustanovení Obchodních podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy od okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy.
- 1.2. Ustanovení odchylná od Obchodních podmínek je možné písemně sjednat ve Smlouvě. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před ustanoveními Obchodních podmínek.
- 1.3. Znění Obchodních podmínek může Poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Obchodních podmínek.
- 1.4. Smlouva a Obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

### 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi Službu tak, jak je specifikována v objednávce, a to prostřednictvím kvalifikovaného lektora cizího jazyka (dále jen „**Lektor**“), a Klient se zavazuje za Službu uhradit Poskytovateli cenu dle čl. 5 těchto Obchodních podmínek.
- 2.2. Služba může být poskytována formou:
  - a) Individuálních lekcí, přičemž Klient hradí balíček 4, 10, 16 a nebo více lekcí a tyto absolvuje ve sjednaných termínech nebo
  - b) jako skupinový kurz,přičemž tento rozsah a obsah Služby, zejména charakter výuky (skupinová či individuální výuka), osobu Lektora aj. si smluvní strany sjednají rovněž v objednávce.

### 3. OBJEDNÁVKA

- 3.1. Veškerá prezentace Služeb je dostupná na webových stránkách Poskytovatele [www.fantailacademy.cz](http://www.fantailacademy.cz), přičemž se jedná pouze o prezentaci informativního charakteru a Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu ohledně těchto služeb; ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
- 3.2. Smlouva je uzavřena na základě objednávky prostřednictvím elektronické pošty na adresu [info@fantailacademy.cz](mailto:info@fantailacademy.cz), [renata@fantailacademy.cz](mailto:renata@fantailacademy.cz), [bara@fantailacademy.cz](mailto:bara@fantailacademy.cz), nebo [hamish@fantailacademy.cz](mailto:hamish@fantailacademy.cz).

- 3.3. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:
- a) objednávané Službě,
  - b) o ceně Služby a způsobu její úhrady,
  - c) osobě Lektora (zda se jedná o rodilého mluvčího či nikoli),
  - d) údaje o Klientovi (např. jméno, příjmení, kontaktní údaje, datum narození, v případě nezletilých rovněž informace o základní škole, kterou navštěvují)
- 3.4. Uvedení údajů v čl. 3.2 těchto Obchodních podmínek Klientem je nezbytné pro plnění Smlouvy.
- 3.5. Veškeré údaje, které Klient v objednávce uvádí, musí být správné, aktuální a pravdivé. Při jakékoli jejich pozdější změně je Klient povinen změnu údajů bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli. Poskytovatel nenes odpovědnost za jakoukoli vzniklou škodu, pokud Klient uvede nesprávné či nepřesné údaje či poruší svoji povinnost aktualizovat údaje.
- 3.6. Pokud Klient nevyplní některý z povinných údajů, bude tento údaj automaticky zvýrazněn a bez jeho vyplnění není možné pokračovat dále v registraci.
- 3.7. Po vyplnění objednávkového formuláře Klient potvrdí, že se seznámil s těmito Obchodními podmínkami a že s jejich zněním souhlasí potvrzením podmínek v rámci elektronického formuláře. Bez udělení tohoto souhlasu nelze dále pokračovat s registrací.
- 3.8. O úspěšném odeslání objednávky a uzavření Smlouvy bude Klient bez zbytečného odkladu informován prostřednictvím zprávy zaslané na e-mailovou adresu Klienta uvedenou v objednávkovém formuláři. K uzavření Smlouvy dojde v okamžiku doručení potvrzení objednávky (akceptací) Klientovi ze strany Poskytovatele na elektronickou adresu Klienta uvedenou v objednávce.
- 3.9. Poskytovatel je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (výše ceny Služby, obsah Služby) požádat Klienta o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

#### **4. SLUŽBA**

- 4.1. Součástí Služby je rovněž poskytnutí výukových materiálů souvisejících se Službou; Klient je povinen disponovat vlastními psacími potřebami při čerpání Služby.
- 4.2. Je-li Služba poskytována formou kurzu ve smyslu čl. 2.2 těchto Obchodních podmínek, je Poskytovatel je oprávněn stanovit minimální počet účastníků kurzu nutný pro poskytování Služby.
- 4.3. Poskytovatel je povinen zajistit kompetentního a kvalifikovaného Lektora.
- 4.4. Poskytovatel není odpovědný za jakoukoliv škodu nebo jinou újmu vzniklou v souvislosti s čerpáním Služby Klientem, ledaže se jedná o škodu či újmu, kterou nelze vyloučit.
- 4.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit Službu, zejména místo poskytování Služby, plán poskytování Služby či osobu Lektora. V případě, že lekce Služby nemůže být uskutečněna z důvodu překážek na straně Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel o tomto Klienta bez zbytečného odkladu informovat a tuto lekci nahradit, přičemž se neuplatní stornovací podmínky dle čl. 10. a 11. těchto Obchodních podmínek.
- 4.6. Klient je povinen během čerpání Služby (výuky) dodržovat instrukce Lektora.

- 4.7. Klient není oprávněn převést právo k čerpání Služby na jinou osobu bez předchozí domluvy s Poskytovatelem a dále je povinen čerpat Službu výhradně osobně, s výjimkou případu, kdy je Smlouva uzavírána za účelem poskytování Služby nezletilému, jehož je Klient zákonným zástupcem (dále jen „**Nezletilý**“).
- 4.8. V případě, že je Služba poskytována Nezletilému, zavazuje se Klient zajistit, že podmínky užívání Služby uvedené v těchto Obchodních podmínkách budou dodržovány i ze strany Nezletilého. Klient nese plnou odpovědnost za aktivitu Nezletilého při čerpání Služby.
- 4.9. Pokud si Klient rezervuje první lekci Služby před uplynutím lhůty 14 dní pro odstoupení od smlouvy ve smyslu ust. 12.2 těchto Obchodních podmínek, výslovně žádá, aby bylo zahájeno poskytování Služby před uplynutím této lhůty pro odstoupení od Smlouvy ve smyslu ust. § 1834 občanského zákoníku.
- 4.10. Klient se zavazuje, že nebude jakýmkoliv způsobem kontaktovat Lektora v souvislosti s plněním či jinou aktivitou, která by byla v oblasti předmětu podnikání Poskytovatele, tedy zejména v oblasti lektorských, překladatelských, tlumočnických služeb a studijních pobytů.
- 4.11. Klient se dále zavazuje, že nebude s Lektorem projednávat tuto Smlouvu, Službu a plnění s tím související.

## 5. CENA

- 5.1. Cena Služby (dále jen „**Cena**“) je stanovena v objednávkovém formuláři (dále jen „**Objednávkový formulář**“) a je nedílnou součástí těchto Obchodních podmínek. V rámci Ceníku je uvedena Cena Služby v závislosti na jejím charakteru. Celková kalkulace Služby však vždy musí být potvrzena Poskytovatelem s ohledem na požávku konkrétní Služby.
- 5.2. Služby je možné hradit výhradně bankovním převodem na účet uvedený v účetním dokladu Poskytovatele.
- 5.3. Při volbě platby bankovním převodem je Klient povinen uhradit Cenu na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě (v potvrzení objednávky) před zahájením poskytování Služby, a to do 7 dnů od uzavření Smlouvy. Pokud je Smlouva uzavřena v době kratší než 7 před zahájením poskytování Služby, je Klient povinen uhradit Cenu do 3 dnů před zahájením poskytování Služby, jinak je Klient povinen zaslat Poskytovateli elektronickou poštou kopii dokladu o odeslání platby Poskytovateli, která dostatečně prokazuje, že došlo k odeslání platby. Uhrazením Ceny se rozumí okamžik připsání platby ve správné výši na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě a dle instrukcí uvedených v potvrzení objednávky.
- 5.4. Poskytovatel může požadovat uhrazení zálohy.
- 5.5. Klient souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé Klientovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Klient sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

## 6. INFORMAČNÍ SYSTÉM

- 6.1. Klient se odhlašuje z jednotlivých lekcí prostřednictvím systému My Cat (dále jen „**Informační systém**“), který je dostupný vzdáleně na webové stránce <https://is.mycat.cz/>, přičemž Poskytovatel předá za tímto účelem Klientovi přístupové údaje do Informačního systému.
- 6.2. V případě výpadku Informačního systému se Klient odhlašuje z jednotlivých lekcí prostřednictvím telefonní komunikace, a to na číslo 702 084 755.
- 6.3. Klient je povinen své přihlašovací údaje o Informačním systému chránit. Klient je povinen zabránit jakémukoli neoprávněnému přístupu ke svým přístupovým údajům. Klient odpovídá za škodu, která vznikne nedostatečnou ochranou jeho přihlašovacích údajů. V případě podezření z prozrazení přístupových údajů či jejich zneužití je Klient povinen toto co nejdříve oznámit Poskytovateli.

## 7. REKLAMACE

- 7.1. Pokud Klient shledává vady Služby, je povinen bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost vadu zjistit, a tyto vady písemně vytknout Poskytovateli.
- 7.2. Poskytovatel se zavazuje rozhodnout o vytknutých vadách ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů od doručení oznámení o vytknutých vadách ze strany Klienta.
- 7.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo přezkoumat vytknuté vady a v případě, že je shledána vada Služby, zavazuje se Poskytovatel vadu odstranit, a to nejpozději do dvou týdnů ode dne vytknutí vady; přičemž za odstranění vady může být považováno rovněž poskytnutí Služby prostřednictvím jiného Lektora.
- 7.4. Pokud není možné vadu odstranit postupem podle odst. 3 tohoto ustanovení, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Klientovi přiměřenou slevu z Ceny.
- 7.5. Za vadu nejsou považovány:
  - a) vady vzniklé zaviněním Klienta;
  - b) nedodržování instrukcí Poskytovatele, resp. Lektora,
  - c) nesplnění povinností Poskytovatele v důsledku vyšší moci,
  - d) změna lekce ve smyslu ust. 4.5 těchto Obchodních podmínek.
- 7.6. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se dále řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925 občanského zákoníku).

## 8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 8.1. Klienti berou na vědomí, že v rámci poskytování Služby bude docházet ke zpracování jejich osobních údajů, nebo osobních údajů Nezletilých. Informace o zpracování osobních údajů Poskytovatelem jsou uvedeny ve zvláštním dokumentu „*Informace o zpracování osobních údajů*“, který je dostupný na [www.fantailacademy.cz](http://www.fantailacademy.cz).

## **9. POZASTAVENÍ PLNĚNÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SLUŽBY**

9.1. Poskytovatel je oprávněn Klientovi kdykoli pozastavit poskytování Služby, a to v případech, kdy Klient porušuje tyto Obchodní podmínky či právní předpisy či z jiného důležitého důvodu. Klientovi a v takovém případě není umožněno čerpat Službu. V případě pozastavení poskytování Služby Poskytovatel zašle Klientovi na jeho e-mailovou adresu uvedenou v objednávce informaci o tom, z jakého důvodu je Klientovi poskytnutí Služby pozastavováno a na jak dlouhou dobu. Pozastavení plnění Smlouvy ze strany Poskytovatele nemá vliv na možnosti jejího ukončení dle článku 11 Obchodních podmínek.

## **10. STORNOVACÍ PODMÍNKY INDIVIDUÁLNÍCH LEKČÍ**

10.1. Lekce dle ust. 2.2 a) Obchodních podmínek Klientovi propadá bez nároku na její náhradu, pokud se Klient nedostaví na rezervovanou lekci a nedojde ze strany Klienta k řádnému zrušení hodiny prostřednictvím Informačního systému, nebo v případě výpadku Informačního systému nebo zasláním SMS na telefonní číslo +420 702 084 755, a to minimálně 24 hodin před plánovaným začátkem hodiny. Tyto podmínky platí rovněž pro lekce, které jsou součástí balíčků lekcí zakoupených na sjednané období, přičemž také platí, že:

- a) Balíček lekcí zakoupený na období 4 týdnů lze vyčerpat během 5 týdnů;
  - b) Balíček lekcí zakoupený na období 10 týdnů lze vyčerpat během 12 týdnů;
  - c) Balíček lekcí zakoupený na období 16 týdnů lze vyčerpat během 20 týdnů;
- nejsou-li lekce vyčerpány v takto uvedené době, propadají bez nároku na náhradu.

## **11. STORNOVACÍ PODMÍNKY SKUPINOVÝCH KURZŮ**

11.1. V případě skupinových kurzů dle ust. 2.2 b) Obchodních podmínek Klientovi lekce propadá, pokud se Klient nedostaví na lekci ve stanovený termín. Klient má nárok na náhradu takto propadlé lekce pouze v rámci jiného kurzu poskytovaného Poskytovatelem, který je v daném období dostupný a jazyková úroveň takového kurzu odpovídá úrovni Klienta.

11.2. Klient má právo odstoupit od Smlouvy v případě skupinových kurzů:

- a) 13 - 8 dní před začátkem prvního kurzu, kdy se Klient zavazuje uhradit storno poplatek ve výši 15 % z ceny kurzu.
- b) 7 – 3 dny před začátkem prvního kurzu, kdy se Klient zavazuje uhradit storno poplatek ve výši 50 % z ceny kurzu,
- c) méně jak 3 dny před začátkem prvního kurzu, kdy se Klient zavazuje uhradit storno poplatek ve výši 100 % z ceny kurzu.

11.3. Klient má právo odstoupit od Smlouvy v případě táborů a intenzivních týdnů:

- d) Více jak 90 dní před začátkem, Klientovi propadá záloha ve výši zálohy 1000,-Kč.
- e) 90 – 60 dní před začátkem, kdy se Klient zavazuje uhradit storno poplatek ve výši 25 %
- f) 59 – 30 dní před začátkem, kdy se Klient zavazuje uhradit storno poplatek ve výši 50 % z ceny dané služby,
- g) 29 – 8 dní před začátkem, kdy se Klient zavazuje uhradit storno poplatek ve výši 75 % z ceny dané služby,

- h) méně jak 8 dní před začátkem, kdy se Klient zavazuje uhradit storno poplatek ve výši 100 % z ceny dané služby.

11.4. Klient má právo odstoupit od Smlouvy v případě workshopů:

- a) 10 – 7 dní před začátkem, kdy se Klient zavazuje uhradit storno poplatek ve výši 50 % z ceny workshopu,
- b) méně jak 7 dní před začátkem, kdy se Klient zavazuje uhradit storno poplatek ve výši 100 % z ceny workshopu.

11.5. Klient má právo odstoupit od Smlouvy v případě individuálních lekcí, kdy v takovém případě uhradí částku odpovídající počtu naplánovaných lekcí na jeden měsíc, přičemž jedna lekce je účtována sazbou 700,- Kč.

11.6. Dané podmínky se uplatní i pro situaci, kdy Klient objednávku nestornuje, ale Službu nevyužije (např. se nedostaví apod.).

## **12. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SLUŽBY**

12.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou dle délky trvání kurzu dle ust. 2.2 b) Obchodních podmínek nebo dle délky čerpání lekcí (zvoleného balíčku) dle čl. 2.2. a) Obchodních podmínek.

12.2. Smluvní strany mohou sjednat poskytování Služeb i způsobem, kdy si Klient objedná automatické obnovování balíčků Služeb, v takovém případě Poskytovatel opakuje poskytování balíčku po dobu, kdy mu Klient oznámí, že si další objednávky balíčku nepřeje, v takovém případě Poskytovatel dokončí poskytování dosavadního balíčku v objednaném rozsahu a další nebude zahajovat.

12.3. V případě, že je Smlouva uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, má Klient, který je spotřebitelem, právo od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, s výjimkou případů, kdy již bylo zahájeno poskytování Služby. Odstoupení nemusí být odůvodněno a stačí, je-li ve stanovené lhůtě oznámení o odstoupení odesláno. Pro odstoupení od smlouvy je možné použít vzorový formulář odstoupení od smlouvy, jež je přílohou těchto obchodních podmínek, avšak není to povinné. Odstoupí-li Klient v souladu s výše uvedenými podmínkami od Smlouvy, navrátí mu Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy Poskytovatel obdržel odstoupení od Smlouvy, veškeré platby, jež od Klienta v souvislosti se Smlouvou obdržel, a to stejným způsobem jako tyto platby obdržel, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

12.4. V případě, že před uplynutím lhůty 14 dní pro odstoupení od smlouvy ve smyslu odst. 12.3 tohoto ustanovení bylo již s poskytováním Služby započato, stalo se tak na základě výslovné žádosti (tj. na základě příslušné objednávky) Klienta a Klient je v takovém případě povinen uhradit Poskytovateli poměrnou část Ceny odpovídající Ceně Služby již Klientovi poskytnutých. V případě, že před uplynutím lhůty 14 dní pro odstoupení od Smlouvy ve smyslu odst. 3 tohoto ustanovení byla již Klientovi Služba v celém rozsahu poskytnuta, stalo se tak na základě výslovné žádosti (tj. na základě příslušné objednávky) Klienta a Klient v takovém případě nemá právo odstoupit od Smlouvy dle odst. 3 tohoto ustanovení.

12.5. Obě smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu vypovědět, a to písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně, přičemž výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

- 12.6. Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit v případě, že není naplněn minimální počet účastníků kurzu dle č. 4.2 Obchodních podmínek.
- 12.7. Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit bez dalšího v případě, že Klient porušuje tyto Obchodní podmínky či právní předpisy v souvislosti se Službou. V takovém případě si smluvní strany nevracejí doposud poskytnutá plnění.

### **13. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE**

- 13.1. Všechna oznámení mezi Klientem a Poskytovatelem, která se vztahují k těmto Obchodním podmínkám, nebo která mají být učiněna na jejich základě, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena. Požadavek písemné formy je dodržen, i pokud je oznámení učiněno prostřednictvím e-mailu na adresu uvedenou při registraci do Služby v případě Klienta a kontaktního e-mailu uvedeného [[info@fantailacademy.cz](mailto:info@fantailacademy.cz), [bara@fantailacademy.cz](mailto:bara@fantailacademy.cz), nebo [hamish@fantailacademy.cz](mailto:hamish@fantailacademy.cz).] v případě Poskytovatele.
- 13.2. Klient a Poskytovatel se zavazují, že v případě změny kontaktních údajů budou o této změně druhou stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

### **14. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 14.1. V případě, že dojde mezi Poskytovatelem a Klientem ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Klient podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: <http://adr.coi.cz>. Klient může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **15. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 15.1. Poskytovatel je oprávněn tyto Obchodní podmínky kdykoliv libovolně doplňovat či měnit. Toto doplnění a/či změna bude každému Uživateli také zaslána na jeho kontaktní e-mail uvedený v objednávce. Ke dni účinnosti nového znění Obchodních podmínek pozbývají předchozí Obchodní podmínky účinnosti. V případě, že se změnami Klient nesouhlasí, má právo Smlouvu vypovědět ke dni účinnosti změny, v takovém případě mu budou poměrně vrácena Cena za nevyčerpané období.
- 15.2. Klient souhlasí, že Poskytovatel má právo postoupit na třetí osobu Smlouvu či její část. Klient nesmí převést či jinak zatížit své pohledávky za Poskytovatelem.
- 15.3. Klient tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
- 15.4. Smlouvy počínaje jejich uzavřením jsou včetně Obchodních podmínek archivovány Poskytovatelem v elektronické formě. Přístup k archivovaným smlouvám má výlučně Poskytovatel a jím pověřené osoby.

- 15.5. Pokud je kterékoli ustanovení těchto Obchodních podmínek nebo jeho část neplatné či nevykonatelné, nebo se takovým v budoucnu stane, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnosti či vynutitelnost ostatních ustanovení těchto Obchodních podmínek nebo jejich částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu těchto Obchodních podmínek, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. V případě uvedeném v předchozí větě se Poskytovatel zavazuje neúčinné či neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a hospodářským významem co nejbližší ustanovení, jež má být nahrazeno.
- 15.6. Tyto Obchodní podmínky jakož i veškeré právní vztahy na jejich základě vznikající se řídí právním řádem České republiky.
- 15.7. Toto znění Obchodních podmínek nabývá účinnosti dne 01/02/2020.