

Všeobecné obchodní podmínky

Účinné od 1. 4. 2015

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravují vztahy vznikající mezi poskytovatelem a objednavatelem při objednávání a poskytování vzdělávacích služeb. Poskytovatelem je společnost Life Support s.r.o., IČ 28173678, DIČ CZ28173678 se sídlem Nezamyslova 5/726, Praha 2, 128 00 (dále jen „poskytovatel“). Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 130558. Kontaktní osoba: Mgr. Zdeněk Křivánek, telefon: +420 774 137 378, e-mail: zdenek.krivanek@lifesupport.cz

1. Obecná ustanovení

- 1.1. Objednavatelem je fyzická nebo právnická osoba, která uskuteční objednávku kurzů, vzdělávacích akcí nebo dalších služeb poskytovatele (více viz část 2. „Objednávka“).
- 1.2. Uzavřená objednávka zavazuje poskytovatele i objednavatele k jejímu náležitému plnění a funguje jako smlouva o dodání objednaných služeb.
- 1.3. Objednavatel je povinen se seznámit s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami. Potvrzením objednávky nebo uzavřením smlouvy s poskytovatelem se zavazuje k jejich dodržování a potvrzuje, že se s nimi seznámil.
- 1.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo na upřesnění nebo změnu těchto obchodních podmínek. Veškeré změny musí být vždy písemně specifikovány ve smlouvách nebo prostřednictvím elektronické komunikace s objednavatelem. V případě konfliktu platí právě upřesnění nebo změny uvedené ve smlouvě nebo písemné a elektronické komunikaci s objednavatelem. S výjimkou podmínek zvláště upřesněných nebo změněných ve smlouvě či elektronické komunikaci, jsou vždy platné tyto obchodní podmínky.

2. Objednávka

- 2.1. Objednavatel uskutečňuje objednávku kurzů, vzdělávacích aktivit, zboží nebo dalších služeb poskytovatele prostřednictvím objednávacího formuláře na webových stránkách poskytovatele (www.lifesupport.cz), elektronickou poštou (email) nebo jinou písemnou formou, s následným potvrzením ze strany poskytovatele. Objednávka, či její případné změny a doplnění musí být uskutečněny vždy písemně jedním z výše uvedených způsobů. Telefonické či ústní objednávky nejsou akceptovány.
- 2.2. Objednavatel se může na kurzy a další vzdělávací akce přihlašovat jako fyzická osoba (individuální zájemce), právnická osoba nebo objednat vzdělávací akci pro skupinu účastníků.
- 2.3. Každá objednávka musí být vždy potvrzena (příp. specifikována) koordinátorem kurzů poskytovatele, a to písemně elektronickou poštou na kontaktní e-mail zadaný objednavatelem v objednávce. Bez tohoto potvrzení je objednávka neplatná. V případě, že neobdržíte potvrzení své objednávky, kontaktujte, prosím, poskytovatele elektronickou poštou,

telefonicky nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách www.lifesupport.cz.

- 2.4. Přihlášení na kurz nebo vzdělávací akci pro individuální zájemce je možné nejpozději 5 (pět) dní před plánovaným termínem akce. Přihlášení po tomto termínu je možné pouze po telefonické nebo písemné dohodě s koordinátorem kurzů poskytovatele. Přihlášky individuálních zájemců jsou evidovány a zařazovány v došlém pořadí až do naplnění kapacity kurzu nebo vzdělávací akce. O naplnění kapacity kurzu budou zájemci informováni poznámkou v přihlašovacím formuláři. V případě přihlášení po naplnění kapacity konkrétní vzdělávací akce bude objednavatel o této skutečnosti neprodleně informován koordinátorem kurzů poskytovatele a bude mu nabídnut statut náhradníka pro kurz ve zvoleném termínu, nebo mu bude nabídnut jiný termín vzdělávací akce, příp. další možné alternativy.
- 2.5. Objednávka kurzu nebo vzdělávací akce pro právnickou osobu, či skupinu účastníků je s objednavatelem řešena vždy individuálně na základě požadavků a potřeb objednavatele a možností poskytovatele. Podrobnosti k objednávce kurzů a vzdělávacích akcí (včetně termínu, ceny, místa konání, počtu účastníků a dalších podmínek) řeší s objednavatelem koordinátor kurzů poskytovatele.
- 2.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu termínu, lektora a místa konání vzdělávací akce, event. zrušení vzdělávací akce z provozních a organizačních důvodů. Poskytovatel si rovněž vyhrazuje právo zrušení vzdělávací akce z důvodu nenaplnění minimální kapacity účastníků. Případné změny či zrušení akce budou objednavateli oznámeny bez zbytečného odkladu koordinátorem kurzů poskytovatele písemně elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce, příp. telefonicky. Poskytovatel si rovněž vyhrazuje právo bez udání důvodu odmítnout objednávku objednavatele.
- 2.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny ve struktuře a organizaci vzdělávací akce, přičemž nesmí být dotčena obsahová náplň a časový rozsah kurzu.

3. Úhrada a vyúčtování

- 3.1. Ceny kurzů, vzdělávacích akcí a dalších služeb jsou kalkulovány a účtovány na základě cenové nabídky poskytovatele, kterou poskytovatel předložil objednavateli před uskutečněním objednávky. Cenová kalkulace, nebo cenová nabídka v prodejním formuláři je pro objednavatele konečná. Nejsou účtovány žádné další poplatky za dodání služeb, nebo zaslání dárkového poukazu.
- 3.2. Ceny jsou uváděny bez DPH, pokud není výslovně uvedeno, že cena je včetně DPH. V prodejních formulářích jsou ceny uvedeny vždy včetně DPH 21%.
- 3.3. Úhradu kurzů, vzdělávacích akcí a dalších služeb poskytovatele je možné provést bankovním převodem nebo v hotovosti. Forma a termín úhrady je vždy předem dohodnuta a specifikována v objednávce. Potvrzením objednávky objednavatel vyjadřuje svůj souhlas s dohodnutou cenou a způsobem úhrady.
- 3.4. Poskytovatel může po objednavateli požadovat zálohu z ceny nebo platbu celé částky předem. Tato podmínka musí být předem uvedena a odsouhlasena v objednávce. Objednavateli je následně vystavena zálohová (proforma) faktura se standardní splatností 7 (sedm) dnů ode dne vystavení, pokud není dohodnuto jinak. V případě, že proforma faktura nebude řádně uhrazena, bude objednávka zrušena a kurz nebude realizován, příp.

objednavateli nebude umožněna účast na vzdělávací akci (storno podmínky jsou uvedeny v kapitole č. 4).

- 3.5. Pokud není dohodnuta platba zálohy nebo celé částky předem, je objednavateli, v případě platby bankovním převodem, po uskutečnění kurzu nebo jiné vzdělávací akce vystavena faktura se splatností 7 (sedm) dnů od vystavení, pokud není dohodnuto jinak.
- 3.6. V případě pozdního uhrazení faktury je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 3.7. Platba kurzů a vzdělávacích akcí pro individuální zájemce probíhá vždy předem formou zálohové (proforma) faktury. V případě, že proforma faktura nebude řádně a včas uhrazena, nebude zájemci umožněna účast na kurzu (storno podmínky jsou uvedeny v kapitole č. 4).
- 3.8. Hotovostní platba kurzů a vzdělávacích akcí pro skupiny osob a právnické osoby, je-li předem dohodnuta a potvrzena písemně, probíhá nejpozději v den konání akce a to vždy před jejím začátkem.
- 3.9. Platba za kurzy pro jednotlivce a skupiny jednotlivců v prodejním formuláři probíhá buď bankovním převodem na účet organizátora, anebo online platební kartou. Požadovaný způsob platby si kupující zvolí přímo v prodejním formuláři.

4. Storno podmínky

- 4.1. Zrušení objednávky ze strany objednavatele je přijímáno pouze písemně pomocí elektronické pošty, příp. jinou písemnou formou.
- 4.2. V případě zrušení již potvrzené objednávky ze strany objednavatele jsou storno poplatky následující:
 - Při zrušení do 14 dnů od potvrzení objednávky, ale nejméně 14 dnů před datem konání kurzu, je stornování objednávky bez poplatku.
 - Při zrušení 14 - 7 dnů před datem konání kurzu nebo vzdělávací akce – 15 % z ceny stanovené v objednávce.
 - Při zrušení 2 – 6 dnů před datem konání kurzu nebo vzdělávací akce – 70 % z ceny stanovené v objednávce.
 - Při zrušení méně než 2 dny před datem konání kurzu nebo vzdělávací akce – 100 % z ceny stanovené v objednávce.
- 4.3. V případě zrušení již potvrzené objednávky ze strany objednavatele je objednavatel povinen uhradit poskytovateli storno poplatek v adekvátní výši (viz bod 4.2). Na částku storno poplatku bude objednavateli vystavena poskytovatelem faktura se splatností 7 (sedm) dní. V případě prodlení úhrady faktury je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 4.4. Pokud byl kurz nebo vzdělávací akce částečně nebo úplně uhrazen předem prostřednictvím zálohové faktury (proformy), bude, v případě zrušení akce ze strany objednavatele, adekvátní částka po odečtení storno poplatku (viz bod 4.2) vrácena na bankovní účet objednavatele.

- 4.5. V případě zrušení kurzu nebo vzdělávací akce ze strany poskytovatele bude předem uhrazená částka vrácena na účet objednavatele v plné výši do 15 (patnácti) dnů od oznámení o zrušení akce.
- 4.6. Objednavatel může v případě potřeby za přihlášeného účastníka vyslat náhradníka.

5. Reklamacce

- 5.1. Objednavatel má právo podat poskytovateli reklamaci nebo stížnost na poskytnuté kurzy a vzdělávací akce, a to zejména z důvodu:
- Nedodržení Obsahové náplně akce dohodnuté v objednávce
 - Nedodržení metodiky výuky dohodnuté v objednávce
 - Organizace akce
- 5.2. Reklamacce musí být ze strany objednavatele uplatněna písemně, neprodleně po zjištění předmětu reklamacce nebo stížnosti, nejpozději však do 10 (deseti) dnů ode dne konání kurzu nebo vzdělávací akce. Reklamacce musí být uplatněna elektronickou poštou (na adresu info@lifesupport.cz), nebo doporučeně poštou na adresu sídla poskytovatele. Dnem uplatnění se rozumí datum odeslání reklamacce či stížnosti.
- 5.3. Písemná reklamacce musí obsahovat kontaktní údaje objednavatele (jméno, název společnosti, IČ, adresa atd.), kontakt na osobu, která za objednavatele stížnost vyřizuje, identifikaci kurzu nebo vzdělávací akce a podrobný popis důvodu reklamacce nebo stížnosti.
- 5.4. O přijetí, průběhu a vyřízení reklamacce bude osoba, která za objednavatele stížnost vyřizuje, poskytovatelem informována elektronickou poštou, nebo doporučeně poštou na adrese, která byla při reklamaci uvedena.
- 5.5. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 30 (třiceti) dnů od jejího obdržení od objednavatele, pokud se obě strany nedohodly na lhůtě delší. Dnem obdržení se rozumí datum, kdy byla reklamacce doručena poskytovateli.
- 5.6. V případě oprávněné reklamacce (pochybení na straně poskytovatele) má objednavatel právo požadovat přiměřenou náhradu, která může mít formu jiného kurzu nebo vzdělávací akce, příp. slevy z dohodnuté ceny služby.
- 5.7. Při nesplnění náležitostí reklamacce vyjmenovaných v bodech 5.2 a 5.3 není možné reklamaci uplatnit.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. Podmínky zpracování osobních údajů objednavatele se řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a jsou podrobně zpracovány v dokumentu „Prohlášení společnosti Life Support, s.r.o. o ochraně osobních údajů“, dostupném na webových stránkách poskytovatele www.lifesupport.cz.
- 6.2. Smluvní strany se zavazují nesdělovat vzájemné údaje a informace, získané v rámci spolupráce, jakékoli třetí osobě.
- 6.3. Objednavatel bere uzavřením objednávky na vědomí autorská práva poskytovatele týkající se veškerých učebních materiálů a prezentací a je si vědom právních následků jejich dalšího komerčního využití bez písemného svolení poskytovatele.

- 6.4. Případy a vztahy těmito podmínkami neupravené se řídí platnou právní úpravou České republiky.
- 6.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto Všeobecné obchodní podmínky kdykoli, a to i bez předchozího upozornění, změnit.