

Všeobecné obchodní podmínky

Naše služby nabízíme především s důrazem na individuální přístup, kdy se studentům snažíme vyjít vždy maximálně vstříc. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen “VOP”) stanoví jasná pravidla, tak aby nedocházelo k nejasnostem a všechny strany byly spokojeny.

I. DEFINICE POJMŮ

1. Tyto VOP upravují **práva a povinnosti** smluvních stran a práva třetích osob, v jejichž prospěch se smlouva uzavírá.
2. Poskytovatelem služeb je společnost **Lectorio s.r.o.**, se sídlem Přecechtělova 2410/13, 155 00 Praha 5, IČO 22357165, vedená u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 415285 (dále jen “**Poskytovatel**”)
3. **Zákazník** je osoba, která při registraci na webu lectorio.cz označí, že souhlasí s VOP a následně uzavře s Poskytovatelem smlouvu o poskytnutí služby.
4. **Zájemce** je osoba, která při registraci na webu lectorio.cz označí, že souhlasí s VOP, ale ještě neuzavřela smlouvu o poskytování služeb.
5. **Uživatel** je třetí osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, není smluvní stranou. Pokud zde není třetí osoby, tak se za uživatele služby považuje Zákazník, který je smluvní stranou.
6. **Lektor** je fyzická osoba, zpravidla zaměstnanec Poskytovatele, který fakticky vykonává smlouvenou službu.
7. Na jedné straně vždy stojí Poskytovatel a na straně druhé Zákazník.

II. CHARAKTER POSKYTOVANÝCH SLUŽEB – PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

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“):
 - individuální doučování předmětů základních a středních škol,
 - skupinové doučování předmětů základních a středních škol,
 - vzdělávací skupinové kurzy pro fyzické osoby,
 - výuka jazyků pro právnické osoby – obchodní společnosti aj,
 - vzdělávací kurzy pro právnické osoby – obchodní společnosti aj.
2. Další informace jsou poskytnuty na stránkách Poskytovatele lectorio.cz a bližší informace v samotné nabídce zaslané Poskytovatelem Zájemci o uzavření smlouvy.
3. V případě zásahu vyšší moci, případně v případě jiné překážky, která má za následek nemožnost Poskytovatele poskytnout službu (výuku) prezenční formou,

je Poskytovatel oprávněn poskytnout službu elektronicky prostřednictvím internetu – online výuka, přičemž online výuka je považována za plnohodnotnou náhradu její prezenční formy. Pro tyto účely se za zásah vyšší moci považuje jakákoliv mimořádná a neodvratitelná okolnost, která znemožňuje uskutečnění prezenční formy služby (výuky) nezávisle na vůli Poskytovatele, a kterou nemůže Poskytovatel jakýmkoliv způsobem ovlivnit, tj. zejména, nikoliv však výlučně, živelné pohromy, stávky, válka, mobilizace, povstání, výskyt pandemie, uložení plošného zákazu státními orgány nebo jiné nepředvídané a neodvratitelné události.

4. 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

1. Služby uvedené na stránkách lectorio.cz jsou pouze orientační a nepovažují se za nabídku ve smyslu § 1731 a následující zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů, občanský zákoník. Stejně tak není nabídkou či přijetím nabídky odeslání registračního formuláře Zájemcem, v tomto případě se jedná pouze o výzvu Zájemce k podání nabídky Poskytovatelem.
2. Smlouva se uzavírá:
 - Vyjádřením souhlasu, resp. přijetím nabídky, která byla Poskytovatelem zaslaná 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 vázán. Tento souhlas lze udělit:
 - jednoduchou telefonickou nebo e-mailovou odpovědí Zájemce (např.: souhlasím, přijímám) na e-mailovou zprávu, která obsahuje nabídku Poskytovatele,
 - podpisem listinné nabídky v provozovně Poskytovatele,
 - v případě, kdy nedojde k přijetí nabídky jedním z předchozích způsobů, je souhlas s nabídkou udělen okamžikem připsání 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.
 - 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. SKUPINOVÉ KURZY A DOUČOVÁNÍ

1. Zakoupením skupinového kurzu nebo doučování online nebo osobně získá Zákazník možnost absolvování stanoveného počtu lekcí v předem určených dnech a časech za určitou cenu za podmínek stanovených v těchto VOP.
2. Za skupinovou lekci nebo doučování se považují takové lekce s předem určeným počtem účastníků větší než 1 a s cenou určenou fixně za určité období nebo počet lekcí, nikoliv však za jednu lekci.
3. Skupinové kurzy a doučování lze zakoupit pouze jako celek a odstoupit lze v souladu s těmito VOP, ovšem pouze tehdy, pokud dosud nebylo zahájeno plnění ze strany Poskytovatele (tím nejsou dotčena práva z vadného plnění).
4. V případech, kdy Zákazník nevyužije částečně nebo zcela lekce zakoupené v rámci skupinových kurzů a doučování z důvodů, které nejsou na straně Poskytovatele, uhrazená cena za nevyužité lekce propadá ve prospěch Poskytovatele.
5. Poukaz je poukázka prokazující oprávnění Zákazníka nebo uživatele využít službu ve stanovené hodnotě blíže specifikované v informacích přímo na poukazu a na internetových stránkách lectorio.cz za podmínek stanovených v těchto VOP.
6. Poukaz vždy obsahuje údaj o lhůtě k uplatnění poukazu (uplatněním se rozumí zahájení doučování) a jeho výměna za protihodnotu ve formě peněz je vyloučena.
7. Pokud nebyl poukaz uplatněn ve lhůtě k uplatnění, ztrácí příjemce služby nárok na poskytnutí služby a závazek Poskytovatele služeb uplynutím doby platnosti zaniká.

V. ZRUŠENÍ SMLOUVY

1. Zrušit smlouvu lze:
 - písemnou dohodou Zákazníka a Poskytovatele, jakožto i elektronickou formou prostřednictvím e-mailu,
 - písemným úkonem (odstoupením od smlouvy) dle a/nebo za podmínek těchto VOP či smlouvy (objednávky),
 - v případě, že se po uzavření smlouvy vyskytnou na straně Poskytovatele či Zákazníka závažné a neodstranitelné překážky bránící splnění závazku (závažnost a neodstranitelnost je zákazník povinen prokázat - např. potvrzení od lékaře),
 - z důvodů uvedených ve smlouvě, v těchto VOP a/nebo v právním předpise, kterým se smluvní vztah řídí.

VI. CENA SLUŽEB A ÚHRADA CENY

1. Cena služby je vždy určena individuálně v nabídce.
2. Poskytovatel není plátcem daně z přidané hodnoty, a tudíž cena v jeho nabídce je bez této daně.
3. Cenu služby lze uhradit následujícími způsoby:
 - bezhotovostně převodem na účet Poskytovatele uvedeném ve faktuře nebo v nabídce,
 - V případě bezhotovostní platby se cena služby považuje za zaplacenou buď připsáním částky na účet Poskytovatele, nebo prokázáním provedené platby (např. výpisem z účtu).
 - Zákazník se zavazuje nést náklady, které by mohly vzniknout v souvislosti s úhradou ceny služby.
1. Zákazník je povinen uhrazovat cenu služby s uvedením variabilního symbolu, který mu byl přidělen v zaslaných platebních údajích nebo se jménem Uživatele v poznámce.
2. Zákazník je povinen uhradit cenu služby řádně a včas podle zaslaných platebních údajů, a to před zahájením poskytování služeb. Neuhradí-li Zákazník cenu služby před prvním termínem výukové lekce, je Poskytovatel oprávněn odepřít plnění ze smlouvy a rovněž vzniká Poskytovateli právo na odstoupení od smlouvy.
3. 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, nezbavuje 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/lekce zaniká bez náhrady, pokud se Poskytovatel služeb se Zákazníkem nedomluví jinak.
4. V případě odstoupení Poskytovatele od smlouvy z důvodu prodlení Zákazníka s úhradou ceny služby vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši ceny služby.
5. V případě čerpání služby zákazníkem v den připadající na den státního svátku je Poskytovatel oprávněn účtovat 100% příplatek. Za poskytnutí služby v den státního svátku, tj. za každou odučenou lekci v rozsahu 1 x 45 minut, budou klientovi strženy ze zakoupeného balíčku lekcí dvě lekce (2 x 45 minut).

VII. REKLAMACE POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

1. Zákazník má právo uplatnit vady u Poskytovatele služby. Blíže o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „**Reklamac**“),

spolu s údaji o tom, kde lze Reklamací uplatnit, dostupné v příloze č. 2 těchto obchodních podmínek – reklamační řád.

2. Poskytovatel je povinen přijmout Reklamací v kterékoli provozovně, v níž je přijetí Reklamace možné s ohledem na sortiment poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Poskytovatel je povinen Zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy Zákazník právo uplatnil, co je obsahem Reklamace a jaký způsob vyřízení Reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení nápravy.
3. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se prodávající se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Je-li předmětem závazku poskytnutí služby digitálního obsahu, musí být Reklamace vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je Zákazník požadoval. Po marném uplynutí této lhůty může Zákazník od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

VIII. OSTATNÍ PRÁVA A POVINNOSTI

1. Poskytovatel není povinen poskytnout službu, nebyla-li dle ujednání řádně a včas zaplacená.
2. Služby lze využít jen ve smluvených termínech. Platnost lekcí je 12 měsíců. 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.
3. Plánování lekcí se řídí pokyny Zákazníka a jsou potvrzovány prostřednictvím e-mailu nebo telefonního hovoru, případně SMS.
4. Zákazník/Uživatel má právo omluvit se z výuky (konkrétní lekce), nejpozději však 24 hodin před jejím začátkem a písemně 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 přitom potřeba doložit lékařské potvrzení.
5. Poskytovatel je oprávněn v průběhu kurzu vyměnit Lektora, avšak pouze za takového, který je schopen vyučovat látku, jež byla předmětem probíhající lekce.

6. V případě, že Poskytovatel, resp. Lektor, se nedostaví na danou lekci, a absence lektora či nemožnost poskytnout službu nebyla oznámena 12 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) smluvené ceny zpět.
7. Zákazník není oprávněn postoupit pohledávku na služby vyplývající z uzavřené smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Poskytovatele.
8. Výuka může být nahrávána a může z ní být pořízen audiovizuální záznam, a to za účelem ochrany studenta a zlepšení kvality výuky. Záznam není a nebude nikdy zveřejněn či dlouhodobě uchováván.

IX. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ

1. Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci svých Zákazníků (Uživatelů) obsahující osobní údaje (včetně data narození a rodného čísla, bylo-li přiděleno). Poskytovatel je oprávněn zpracovávat tyto údaje manuálně i automatizovaným způsobem sám nebo prostřednictvím třetích osob a tyto údaje v souladu s platnými právními předpisy využívat pro účely právními předpisy stanovenými a/nebo dovolenými, pro účely plnění smlouvy, ochrany svých zájmů a pro další dohodnuté účely.
2. Zákazník odesláním formuláře, přímým zasláním poptávky a/nebo uzavřením smlouvy bere na vědomí, že Poskytovatel zpracuje jeho osobní údaje, příp. osobní údaje třetích osob jím poskytnuté, v souladu s NAŘÍZENÍM EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Poskytovatel zpracovává pouze ty osobní údaje Zákazníka (uživatele), které získá v souvislosti se smlouvou a jejím plněním, a to v rozsahu, ve kterém jsou uvedeny ve smlouvě a/nebo v materiálech určených k poskytnutí služby a/nebo ve kterém je zákazník v rámci plnění smlouvy poskytovateli následně poskytne.
3. Tyto údaje budou Poskytovatelem využity k jeho oprávněným zájmům a za účelem plnění smlouvy.
4. Zákazník odesláním formuláře, přímým zasláním poptávky a/nebo uzavřením smlouvy bere na vědomí, že Poskytovatel je v přiměřené míře oprávněn zasílat obchodní sdělení a informovat jej o produktech ze své nabídky a z nabídky svých sesterských a spolupracujících společností, tyto produkty mu nabízet a případně zjišťovat jeho spokojenost se stávajícími produkty. Sesterskými a spolupracujícími společnostmi jsou zejména **Stelifera Academy s.r.o.**, se sídlem Příčná 1892/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO 19671261, **Actify s.r.o.**, se sídlem Na vrcholu 2527/21, Žižkov, 130 00 Praha 3, IČO 21230676 a **NEWTON**

University Group, s.r.o., se sídlem 5. května 1640/65, Nusle, 140 00 Praha 4, IČO 04410122.

5. Zákazník bere na vědomí, že může kdykoliv bez udání důvodů zrušit zasílání obchodních sdělení a je seznámen se svými právy, především pak
 - o právem na přístup ke všem svým osobním údajům, které jsou Poskytovatelem zpracovávány,
 - o právem požadovat opravu, výmaz nebo omezení zpracování osobních údajů,
 - o právem vznést u Poskytovatele námitku týkající se zpracování osobních údajů,
 - o právem podat stížnost u státního dozorového úřadu, jímž je Úřad pro ochranu osobních údajů.
6. Zákazník odesláním formuláře, přímým zasláním poptávky a/nebo uzavřením smlouvy stvrzuje, že se seznámil s Pravidly zpracování osobních údajů Poskytovatelem na stránkách Poskytovatele.
7. Zákazník bere na vědomí, že má v případě dotazů ke zpracování osobních údajů Poskytovatelem možnost kontaktovat poskytovatele na e-mailové adrese info@lectorio.cz.

X. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

1. Zákazník nesmí bez výslovného písemného souhlasu Poskytovatele v obchodních záležitostech, zejména týkajících se aktuálně poskytované služby, kontaktovat přímo Lektora.
2. Při kontaktu mezi Zákazníkem a lektorem s ním nesmí zákazník projednávat záležitosti týkající se finančních a obchodních podmínek služby a je povinen neodkladně informovat Poskytovatele o jakémkoliv novém sjednaném ujednání s Lektorem.
3. Zákazník nesmí bez výslovného písemného souhlasu Poskytovatele vstupovat do jakýchkoliv obchodních či obdobných právních vztahů s Lektorem Poskytovatele, se kterým přišel do styku v souvislosti s plněním smlouvy, činit sám či prostřednictvím třetích osob u Lektora poptávky služeb či využívat nabídky Lektora zahrnující služby nezávislého a neformálního vzdělávání, kontaktovat Lektora Poskytovatele, popř. předávat kontaktní údaje Lektora Poskytovatele třetím osobám, to vše po dobu účinnosti smlouvy uzavřené s Poskytovatelem a po dobu 12 měsíců od ukončení této smlouvy. Zákazník není dále oprávněn činit jakékoliv kroky, které by vedly k přímému či nepřímému porušení tohoto odstavce z jeho strany či ze strany jiné třetí osoby. Zákaz dle tohoto odstavce se nevztahuje

na toho Lektora Poskytovatele, který zákazníkovi již před zahájením spolupráce s Poskytovatelem prokazatelně poskytl službu shodnou s předmětem podnikání Poskytovatele.

4. Zákazník je povinen vyvarovat se vůči Poskytovateli všech dalších případných forem nekalé soutěže a jakéhokoli jednání, které by bylo na újmu Poskytovatele.
5. V případě, že Zákazník některou povinnost uvedenou v tomto článku VOP poruší, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu v maximální výši až 15 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti, a to i opakovaně. Poskytovatelem Zákazníkovi vyúčtovaná smluvní pokuta je splatná do 30 dnů od doručení jejího vyúčtování. V případě, kdy způsobená škoda převyšuje sjednanou výši smluvní pokuty, vzniká Poskytovateli nárok na náhradu takové škody co do výše rozdílu mezi výší způsobené škody a výší smluvní pokuty.

XVII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Pokud smlouva a tyto VOP nestanoví jinak, řídí se smluvní vztahy se Zákazníkem zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a ostatními platnými právními předpisy a dále bez ohledu na to, zda jsou ke smluvnímu textu připojeny těmito VOP, které jsou k dispozici na internetových stránkách lectorio.cz.
2. Odsouhlasením nabídky či jiným uzavřením smlouvy Zákazník potvrzuje, že se seznámil s VOP v aktuálním znění a že s těmito souhlasí. V případě rozporu mezi VOP a smlouvou či nabídkou poskytnutou Poskytovatelem Zákazníkovi, má přednost smlouva či nabídka.
3. V případě, že se kterékoli ustanovení VOP stane neplatné či nevymahatelné, nebude to mít vliv na platnost ostatních ustanovení.
4. Znění těchto VOP je pro smluvní strany závazné a tvoří nedílnou součást objednávky či každé jednotlivé smlouvy uzavřené mezi účastníky dle čl. III těchto VOP.
5. Zákazník podpisem a/nebo uzavřením smlouvy potvrzuje, že obsah všech výše uvedených materiálů, jakož i jinde v těchto VOP označených materiálů, je mu znám.
6. Znění VOP může poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění VOP. Aktuální znění platných a účinných obchodních podmínek pro Zákazníka jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele. Jakékoliv změny či doplnění těchto obchodních podmínek nabývají účinnosti k datu vydání aktuálních obchodních podmínek a jejich zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele.

Změní-li Poskytovatel VOP, informaci uveřejní nejméně třicet dnů přede dnem

nabytí účinnosti změn na našich webových stránkách lectorio.cz. Zákazník má právo takovou změnu VOP odmítnout a Smlouvu vypovědět bez udání důvodu, a to nejpozději ve lhůtě 15 dnů ode dne oznámení změny VOP Zákazníkovi. Výpověď smlouvy je účinná k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém nám bylo odstoupení od smlouvy doručeno. Výpovědní lhůta se stanoví v délce 2 měsíce, která běží ode od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.

7. Dojde-li ke změně obchodních podmínek, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti před nabytím účinnosti jejich nového znění vhodným způsobem informovat Zákazníka, přičemž za vhodný způsob se považuje zejména:
 1. zveřejnění na internetových stránkách Poskytovatele lectorio.cz,
 2. oznámení o jejich zveřejnění na e-mailovou adresu Zákazníka,
 3. zaslání jejich aktuální verze na e-mailovou adresu Zákazníka,
 4. zaslání jejich aktuální verze v listinné podobě na korespondenční adresu Zákazníka, přičemž volba způsobu oznámení přísluší Poskytovateli.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2025.



Příloha č. 1 - OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Lectorio s.r.o.

se sídlem Přecechtělova 2410/13, Stodůlky, 155 00 Praha 5

IČO: 22357165

Jméno a příjmení:

Adresa:

Kontakt:

Věc: Odstoupení od smlouvy

Já _____ (jméno a příjmení) jakožto zákazník, oznamuji, že tímto v zákonné lhůtě 14 dnů odstupuji od smlouvy o poskytnutí těchto služeb:

doučování uživatele: _____, uzavřené dne
_____.

V _____ dne _____.

S pozdravem

(vlastnoruční podpis)

Příloha č. 2 - REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. OBECNÉ USTANOVENÍ

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

II. KONTAKTNÍ ÚDAJE

1. 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 poskytovatele, kterým je **Lectorio s.r.o.**, se sídlem Přecechtělova 2410/13, 155 00 Praha 5, IČO 22357165, vedená u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 415285, e-mail: info@lectorio.cz.
2. Pro rychlejší vyřízení reklamace doporučujeme kontaktovat poskytovatele, se kterým je přímo uzavřena smlouva o poskytování služeb, a to provozovnu, která je místem plnění smlouvy.

III. ZPŮSOB VYTKNUTÍ VADY A UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

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 některou 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 7 dnů), kdy měl možnost vadu plnění zjistit. V případě, že není vada vytknuta bez zbytečného odkladu, soud zákazníkovi k námitce poskytovatele nepřizná práva z vadného plnění.
 1. Zákazník či uživatel je povinen sebe či smluvní vztah nějakým způsobem identifikovat, například uvedením jména, příjmení nebo uvedením přiděleného variabilního čísla.
 2. Poskytovatel je povinen spotřebiteli (zákazníku/uživateli) vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje.
2. Vytknutí vady musí obsahovat označení vady, nebo jak se vada projevuje. Plnění je vadné zejména pokud plnění neodpovídá účelu smlouvy.
3. Zákazník či uživatel je povinen bez zbytečného odkladu (do 3 dnů) od vytknutí vady, pokud již tak neučinil, zvolit jaké právo uplatňuje. Těmito právy jsou:
 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.

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. Změna volby práva bez souhlasu poskytovatele je možná jen tehdy, žádal-li zákazník/uživatel nápravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
4. Dokud zákazník či uživatel neuplatní (nezvolí) 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.
5. Nezvolí-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

1. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se poskytovatel se zákazníkem/uživatelem nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může zákazník od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
2. V případě oprávněné reklamacie má reklamující nárok na náhradu účelně vynaložených nákladů.
3. V případě, že poskytovatel shledá reklamaci neoprávněnou, není tím dotčeno jeho právo využít ochrany svého práva u příslušného orgánu veřejné moci.

4. Poskytovatel vydá (v písemné formě) potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Tento reklamační řád je platný a účinný od **1. 1. 2025**



REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

Lectorio s.r.o.

se sídlem Přecechtělova 2410/13, Stodůlky, 155 00 Praha 5

IČO: 22357165

Jméno a příjmení:

Adresa:

Kontakt:

Věc: Reklamace

Já _____ (jméno a příjmení) jakožto zákazník, tímto reklamuji vadné plnění ze smlouvy o poskytnutí těchto služeb:

doučování pro uživatele: _____, uzavřené dne _____.

Důvod reklamace:

Požadovaný způsob vyřízení¹:

poskytnutí náhradního předmětu plnění (lekce)²,

výměnou lektora či jeho proškolením pro budoucí lekce,

přiměřenou slevu připadající poměrně na danou lekci z ujednané ceny služby,

odstoupit od smlouvy³.

V _____ dne _____.

S pozdravem

(vlastnoruční podpis)

¹ První tři způsoby uplatnění práva mohou být žádány společně, to platí i pro uplatnění práva 3. a 4. způsobem.

² Při vadném plnění, které je podstatným porušením smlouvy (výklad dle § 2002 OZ).

³ Při vadném plnění, které je podstatným porušením smlouvy (výklad dle § 2002 OZ).