

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

ASTRA Study s.r.o.

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vztahy mezi smluvními stranami, kdy na jedné straně je společnost ASTRA Study s.r.o., IČ: 22647601, se sídlem Děčínská 552/1, 180 00, Praha 8, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 419595/MSPH (dále jen „Poskytovatel“) a na straně druhé fyzická nebo právnická osoba (dále jen „Klient“). Kontaktní údaje: e-mail: astrastudy.contact@gmail.com, tel. č.: +420 776 071 786, +380 751 111 3882

1.2 Tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem v souladu s ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

1.3 Odchylná ujednání ve smlouvě o poskytování služeb mají přednost před zněním těchto VOP.

1.4 Tyto VOP se vztahují na smluvní vztahy, jejichž předmětem je poskytování služeb v oblasti doučování jazyků a pomoci s dokumenty při vstupu na univerzity v ČR pro zahraniční studenty.

2. VYMEZENÍ POJMŮ

2.1 Pro účely těchto VOP se rozumí: a) „Smlouvou“ smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Klientem v souladu s § 1746 odst. 2 občanského zákoníku, b) „Službou“ činnost vykonávaná Poskytovatelem pro Klienta na základě Smlouvy, c) „Spotřebitelem“ každý Klient, který je fyzickou osobou a uzavírá Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání ve smyslu § 419 občanského zákoníku.

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

3.1 Smlouva mezi Poskytovatelem a Klientem je uzavřena okamžikem, kdy se strany dohodnou na všech podstatných náležitostech a Klient uhradí cenu za poskytnutí Služby nebo zálohu, pokud byla dohodnuta možnost úhrady ve splátkách.

3.2 Objednávka Služeb probíhá online prostřednictvím webových stránek Poskytovatele, e-mailem, telefonicky nebo osobně.

3.3 Podmínkou uzavření Smlouvy je úplná úhrada ceny za poskytnutí Služby nebo úhrada první zálohy v případě, že byla dohodnuta možnost úhrady ve splátkách.

3.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo neuzavřít Smlouvu s Klientem, který v minulosti podstatným způsobem porušil své povinnosti vůči Poskytovateli.

4. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

4.1 Předmětem plnění jsou následující služby, které se Poskytovatel zavazuje poskytnout Klientovi:

4.1.1 Základní balíček v ceně 1500 EUR, který zahrnuje: a) Zpracování dokumentů, b) Přípravu na zkoušky, c) Pomoc během celého procesu přijímacího řízení.

4.1.2 Balíček Standard v ceně 2000 EUR, který zahrnuje: a) Vše ze Základního balíčku, b) Osobní doprovod na území České republiky, c) Podporu po dobu jednoho roku po přijetí.

4.1.3 Balíček Premium v ceně 2400 EUR, který zahrnuje: a) Vše z balíčku Standard, b) Pomoc s pojištěním a ubytováním.

4.1.4 Kurzy doučování českého jazyka v ceně 12 000 Kč za 36 individuálních lekcí a 12 hodin v konverzačním klubu.

4.2 Poskytovatel může na základě marketingových akcí poskytovat slevy z ceny Služeb. V případě nákupu balíčků může Klient získat automatické slevy pro Kurz českého jazyka ve výši 10 %, 15 % nebo 20 %, a to za podmínek stanovených v aktuální nabídce Poskytovatele.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1 Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny v českých korunách (Kč) nebo v eurech (EUR) a jsou konečné, včetně příslušné sazby DPH, pokud je Poskytovatel plátcem DPH podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

5.2 Klient je povinen uhradit cenu za Služby způsobem dohodnutým ve Smlouvě. Platbu lze provést následujícími způsoby: a) Bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, b) Prostřednictvím platební brány společnosti GlobalPayments, c) V hotovosti v sídle Poskytovatele nebo na jiném dohodnutém místě, v souladu s limity stanovenými zákonem č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti, ve znění pozdějších předpisů.

5.3 Při platbě je Klient povinen uvést variabilní symbol uvedený ve Smlouvě nebo na faktuře.

5.4 Závazek Klienta uhradit cenu za Služby je splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet Poskytovatele nebo převzetím hotovosti Poskytovatelem.

5.5 V případě prodlení Klienta s úhradou jakékoliv platby je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Služeb až do okamžiku úplného zaplacení dlužné částky.

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

6.1 Poskytovatel je povinen: a) Poskytovat Služby s odbornou péčí, řádně a včas, v souladu se Smlouvou a těmito VOP, b) Respektovat pokyny Klienta, pokud nejsou v rozporu s právními předpisy nebo dobrými mravy, c) Zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví v souvislosti s poskytováním Služeb, d) Informovat Klienta o všech skutečnostech, které by mohly mít vliv na poskytování Služeb.

6.2 Klient je povinen: a) Poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k řádnému poskytnutí Služeb, b) Poskytnout Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému poskytnutí Služeb, c) Předat Poskytovateli veškeré dokumenty potřebné k řádnému poskytnutí Služeb, d) Uhradit Poskytovateli sjednanou cenu za poskytnutí Služeb, e) Dostavit se na dohodnuté termíny konzultací, lekcí či jiných aktivit souvisejících s poskytovanými Službami.

6.3 Poskytovatel neručí za úspěšnost Klienta v přijímacím řízení na univerzitu. Poskytovatel se zavazuje pouze k poskytnutí odborné podpory během celého procesu.

7. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

7.1 Služby jsou poskytovány následujícími způsoby: a) Online lekce s učiteli, b) Osobní účast v domluveném místě, c) Online zaslání v případě zprostředkování mezi Klientem a univerzitou (překlady a zpracovávání dokumentů).

7.2 Konkrétní způsob poskytování Služeb je dohodnut ve Smlouvě.

7.3 Služby jsou poskytovány ihned po zaplacení, podle dohody s Klientem.

8. REKLAMAČNÍ ŘÁD

8.1 Klient má právo reklamovat kvalitu poskytovaných Služeb bez zbytečného odkladu po zjištění nedostatků, nejpozději však do 30 dnů od poskytnutí konkrétní Služby, v souladu s § 2099 a násl. občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

8.2 Reklamáce musí být podána písemně (e-mailem nebo dopisem) a musí obsahovat identifikaci Klienta, popis Služby a konkrétní nedostatky.

8.3 Poskytovatel se zavazuje vyřídit reklamaci do 30 dnů od jejího přijetí.

8.4 V případě oprávněné reklamace má Klient nárok na: a) Bezplatné odstranění vad, b) Poskytnutí náhradní Služby, c) Přiměřenou slevu z ceny, d) Vrácení uhrazené částky (v závislosti na povaze a rozsahu vady).

8.5 O způsobu vyřízení reklamace rozhoduje Poskytovatel po dohodě s Klientem.

9. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

9.1 Klient, který je Spotřebitelem, má právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy, pokud ještě nebylo započato s poskytováním Služeb, v souladu s § 1829 občanského zákoníku.

9.2 Pokud Poskytovatel začal s poskytováním Služeb na výslovnou žádost Klienta před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, nemá Klient právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu podle § 1837 písm. a) občanského zákoníku.

9.3 Pro účely odstoupení od Smlouvy musí Klient o svém odstoupení informovat Poskytovatele formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e-mailem).

9.4 Při odstoupení od Smlouvy před zahájením poskytování Služeb je Klientovi vrácena plná uhrazená částka.

9.5 Při odstoupení od Smlouvy po částečném poskytnutí Služeb má Poskytovatel právo na poměrnou úhradu již poskytnutých Služeb.

9.6 Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy v případě závažného porušení smluvních podmínek ze strany Klienta nebo v případě nemožnosti poskytnout Služby z důvodů, které nemohl předvídat nebo ovlivnit, v souladu s § 2001 a násl. občanského zákoníku.

10. VRÁCENÍ PLATEB A STORNO PODMÍNKY

10.1 V případě oprávněného odstoupení od Smlouvy vrátí Poskytovatel Klientovi uhrazenou částku (nebo její poměrnou část) do 14 dnů od doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy, v souladu s § 1832 občanského zákoníku.

10.2 Platba bude vrácena stejným způsobem, jakým byla přijata, pokud se strany nedohodnou jinak.

10.3 Při zrušení objednávky ze strany Klienta platí tyto storno podmínky: a) Zrušení více než 30 dnů před zahájením poskytování Služeb: vrácení 100 % uhrazené částky, b) Zrušení 15-30 dnů před zahájením: vrácení 90 % uhrazené částky, c) Zrušení 7-14 dnů před zahájením: vrácení 80 % uhrazené částky, d) Zrušení méně než 7 dnů před zahájením: vrácení 50 % uhrazené částky.

11. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

11.1 Poskytovatel ručí za profesionální a kvalitní poskytování všech nabízených Služeb v souladu s § 2113 a násl. občanského zákoníku.

11.2 Poskytovatel garantuje, že všechny informace a rady poskytnuté Klientovi jsou aktuální a odpovídají platným předpisům v době jejich poskytnutí.

11.3 V případě balíčků se Službami zahrnujícími pomoc s přijímacím řízením Poskytovatel garantuje odbornou podporu během celého procesu, nikoliv však samotné přijetí Klienta na univerzitu.

11.4 U jazykových kurzů Poskytovatel ručí za kvalifikaci lektorů a za dodržení sjednaného rozsahu výuky.

11.5 Pokud Klient není spokojený s kvalitou první poskytnuté lekce, má nárok na bezplatnou náhradu nebo změnu lektora.

11.6 Záruka se nevztahuje na případy, kdy Klient neposkytl včas a úplně všechny požadované informace a dokumenty nebo se nedostavil na dohodnuté termíny konzultací či lekcí.

12. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

12.1 Správcem osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen "GDPR") a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, je Poskytovatel.

12.2 Pro účely poskytování Služeb zpracováváme následující osobní údaje: a) Identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození, místo narození), b) Kontaktní údaje (e-mail, telefonní číslo, adresa), c) Údaje o vzdělání (diplomy, vysvědčení), d) Údaje z dokladů totožnosti (cestovní pas), e) Informace o preferované studijní instituci, f) Další dokumenty potřebné pro přijetí na univerzitu v ČR.

12.3 Osobní údaje Klientů zpracováváme za účelem: a) Plnění Smlouvy o poskytování Služeb dle § 5 odst. 2 písm. b) zákona č. 110/2019 Sb., b) Komunikace s Klientem ohledně poskytovaných Služeb, c) Zajištění přijímacího řízení na univerzity, d) Poskytování poradenství a podpory, e) Plnění zákonných povinností (zejména účetní a daňové).

12.4 Zpracování osobních údajů provádíme na základě: a) Plnění Smlouvy (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR), b) Plnění právních povinností (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR), c) V některých případech na základě souhlasu Klienta (čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR).

12.5 Osobní údaje uchováváme po dobu poskytování Služeb Klientovi a dále po dobu jednoho roku od řádného ukončení Služby. V případě, že Klient Službu nevyužívá, můžeme na jeho žádost osobní údaje vymazat i dříve. Některé údaje můžeme zpracovávat po delší dobu, pokud to vyžadují jiné právní předpisy (zejména zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty).

12.6 Osobní údaje mohou být v nezbytném rozsahu předány: a) Spolupracujícím univerzitám v ČR za účelem přijímacího řízení, b) Orgánům veřejné moci v rámci plnění zákonných povinností, c) Zpracovatelům, kteří pro nás zajišťují dílčí služby (účetní, IT podpora) a jsou vázáni povinností mlčenlivosti.

12.7 V souladu s GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb. mají Klienti následující práva: a) Právo na přístup k osobním údajům (čl. 15 GDPR), b) Právo na opravu nepřesných údajů (čl. 16 GDPR), c) Právo na výmaz údajů (čl. 17 GDPR), d) Právo na omezení zpracování (čl. 18 GDPR), e) Právo na přenositelnost údajů (čl. 20 GDPR), f) Právo vznést námitku proti zpracování (čl. 21 GDPR), g) Právo podat stížnost u dozorového úřadu - Úřadu pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

12.8 Přijali jsme technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů v souladu s čl. 32 GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb., zejména zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti údajů.

12.9 Osobní údaje nezpracováváme mimo území Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru, pokud to není nezbytné pro poskytnutí Služby. V případě nezbytnosti takového předání budou dodrženy všechny záruky dle kapitoly V GDPR.

12.10 V případě jakýchkoliv dotazů nebo žádostí týkajících se zpracování osobních údajů mohou Klienti kontaktovat Poskytovatele písemně na adrese sídla nebo e-mailem na info@astrastudy.cz.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

13.1 Tyto VOP jsou platné a účinné od 01.03.2025.

13.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo VOP změnit. Změněné VOP budou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele a budou zaslány Klientovi na jeho e-mailovou adresu nejméně 15 dnů před nabytím jejich účinnosti. Pokud Klient se změnou VOP nesouhlasí, má právo ji odmítnout a Smlouvu vypovědět ve výpovědní době, která činí 15 dnů, a to zasláním výpovědi Poskytovateli před nabytím účinnosti změněných VOP.

13.3 Právní vztahy vyplývající ze Smlouvy a těchto VOP, které nejsou výslovně upraveny, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dalšími právními předpisy České republiky.

13.4 Případné spory mezi Poskytovatelem a Klientem budou řešeny přednostně smírnou cestou. V případě, že smírného řešení nelze dosáhnout, je k řešení sporů příslušný obecný soud dle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

13.5 V případě, že je Klient Spotřebitelem, je oprávněn k mimosoudnímu řešení případných sporů s Poskytovatelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

13.6 Dohled nad dodržováním povinností vyplývajících ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

13.7 Pokud se některé ustanovení těchto VOP stane neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, zůstávají ostatní ustanovení VOP platná a účinná.

13.8 Tyto VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce. V případě, že budou přeloženy do jiného jazyka, je pro výklad rozhodující znění v českém jazyce.

V Praze dne 01.03.2025

ASTRA Study s.r.o.