

# ЗАГАЛЬНІ УМОВИ КОМЕРЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ASTRA Study s.r.o.

## 1. ЗАГАЛЬНІ УСТАНОВИ

1.1 Ці Загальні умови (далі лише «ЗУ») регулюють відносини між сторонами договору, де з одного боку є компанія ASTRA Study s.r.o., ІПН: 22647601, з місцезнаходженням Дечинська 552/1, 180 00, Прага 8, зареєстрована в торговому реєстрі, що ведеться Міським судом у Празі, справа С 419595/MSPH (далі лише «Постачальник»), а з іншого боку фізична або юридична особа (далі лише «Клієнт»). Контактні дані: електронна пошта: astrastudy.contact@gmail.com, тел. номер: +420 776 071 786, +380 751 111 3882

1.2 Ці ЗУ є невід'ємною частиною договору про надання послуг, укладеного між Постачальником і Клієнтом відповідно до положення § 1751 закону ч. 89/2012 Зб., цивільний кодекс, у редакції пізніших нормативних актів (далі лише «цивільний кодекс»).

1.3 Відмінні угоди в договорі про надання послуг мають перевагу над текстом цих ЗУ.

1.4 Ці ЗУ стосуються договірних відносин, предметом яких є надання послуг у сфері репетиторства з мов та допомоги з документами при вступі до університетів у ЧР для іноземних студентів.

## 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1 Для цілей цих ЗУ розуміється:

а) «Договором» договір про надання послуг, укладений між Постачальником і Клієнтом відповідно до § 1746 абз. 2 цивільного кодексу,

б) «Послугою» діяльність, що виконується Постачальником для Клієнта на підставі Договору,

с) «Споживачем» кожен Клієнт, який є фізичною особою і укладає Договір з Постачальником поза межами своєї підприємницької діяльності або поза межами самостійного виконання своєї професії у сенсі § 419 цивільного кодексу.

## 3. УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

3.1 Договір між Постачальником і Клієнтом укладається в момент, коли сторони погоджуються на всі суттєві умови, і Клієнт сплачує ціну за надання Послуги або аванс, якщо була погоджена можливість оплати в розстрочку.

3.2 Замовлення Послуг відбувається онлайн через веб-сайти Постачальника, електронною поштою, телефоном або особисто.

3.3 Умовою укладення Договору є повна оплата ціни за надання Послуги або сплата першого авансу у випадку, якщо була погоджена можливість оплати в розстрочку.

Постачальник залишає за собою право не укладати Договір з Клієнтом, який в минулому суттєво порушив свої зобов'язання перед Постачальником.

## 4. ПРЕДМЕТ ВИКОНАННЯ

4.1 Предметом виконання є наступні послуги, які Постачальник зобов'язується надати Клієнту:

4.1.1 Базовий пакет в ціні 1500 EUR, який включає: а) Обробку документів, б) Підготовку до іспитів, в) Допомогу протягом всього процесу приймальної кампанії.

4.1.2 Пакет Стандарт в ціні 2000 EUR, який включає: а) Все з Базового пакету, б) Особистий супровід на території Чеської Республіки, в) Підтримку протягом одного року після прийняття.

4.1.3 Пакет Преміум в ціні 2400 EUR, який включає: а) Все з пакету Стандарт, б) Допомогу з медичним страхуванням та проживанням.

4.1.4 Курси додаткового навчання чеської мови в ціні 12 000 Kč за 36 індивідуальних уроків та 12 годин у розмовному клубі.

4.2 Постачальник може на основі маркетингових акцій надавати знижки з ціни Послуг. У разі покупки пакетів Клієнт може отримати автоматичні знижки на Курс чеської мови у розмірі 10 %, 15 % або 20 %, за умовами, визначеними в актуальній пропозиції Постачальника.

## 5. ПЛАТІЖНІ УМОВИ

5.1 Ціни за надані Послуги вказані в чеських кронах (Kč) або в євро (EUR) і є остаточними, включаючи відповідну ставку ПДВ, якщо Постачальник є платником ПДВ відповідно до закону ч. 235/2004 Sb., про податок на додану вартість, в редакції пізніших поправок.

5.2 Клієнт зобов'язаний сплатити ціну за Послуги способом, погодженим у Договорі. Платіж можна здійснити наступними способами: а) Безготівковим переказом на банківський рахунок Постачальника, б) Через платіжний шлюз компанії GlobalPayments, в) Готівкою в офісі Постачальника або в іншому погодженому місці, відповідно до лімітів, встановлених законом ч. 254/2004 Sb., про обмеження платежів готівкою, в редакції пізніших поправок.

5.3 При оплаті Клієнт зобов'язаний вказати змінний символ, зазначений у Договорі або на рахунку-фактурі.

5.4 Зобов'язання Клієнта сплатити ціну за Послуги вважається виконаним в момент зарахування відповідної суми на банківський рахунок Постачальника або отримання готівки Постачальником.

5.5 У разі затримки Клієнта з оплатою будь-якого платежу Постачальник має право призупинити надання Послуг до моменту повного сплати заборгованої суми.

## 6. ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН ДОГОВОРУ

6.1 Постачальник зобов'язаний: а) Надавати Послуги з професійною турботою, належно та вчасно, відповідно до Договору та цих ВП, б) Поважати вказівки Клієнта, якщо вони не суперечать законодавству або добрим звичаям, в) Зберігати конфіденційність щодо всіх фактів, про які дізнається у зв'язку з наданням Послуг, г) Інформувати Клієнта про всі факти, які можуть вплинути на надання Послуг.

6.2 Клієнт зобов'язаний: а) Надати Постачальнику всю необхідну співпрацю для належного надання Послуг, б) Надати Постачальнику повну, правдиву та своєчасну інформацію, необхідну для належного надання Послуг, в) Передати Постачальнику всі документи, необхідні для належного надання Послуг, г) Сплатити Постачальнику узгоджену ціну за надання Послуг, е) З'явитися на узгоджені терміни консультацій, уроків чи інших заходів, пов'язаних з наданими Послугами.

6.3 Постачальник не несе відповідальності за успішність Клієнта в приймальному процесі до університету. Постачальник зобов'язується лише до надання професійної підтримки протягом усього процесу.

## 7 СПОСІБ НАДАННЯ ПОСЛУГ

7.1 Послуги надаються наступними способами: а) Онлайн-уроки з викладачами, б) Особиста участь у домовленому місці, с) Онлайн надсилання у випадку посередництва між Клієнтом та університетом (переклади та обробка документів).

7.2 Конкретний спосіб надання Послуг узгоджується у Договорі.

7.3 Послуги надаються негайно після оплати, відповідно до угоди з Клієнтом.

## 8. РЕКЛАМАЦІЙНИЙ ПОРЯДОК

8.1 Клієнт має право на рекламацію якості наданих Послуг без зайвих затримок після виявлення недоліків, але не пізніше ніж через 30 днів з моменту надання конкретної Послуги, відповідно до § 2099 та наступних Цивільного кодексу та закону № 634/1992 Зб., про захист споживачів, у редакції пізніших нормативних актів.

8.2 Рекламація повинна бути подана письмово (електронною поштою або листом) і повинна містити ідентифікацію Клієнта, опис Послуги та конкретні недоліки.

8.3 Постачальник зобов'язується розглянути рекламацію протягом 30 днів з моменту її отримання.

8.4 У разі обґрунтованої рекламації Клієнт має право на: а) Безкоштовне усунення недоліків, б) Надання заміної Послуги, с) Помірну знижку з ціни, д) Повернення сплаченої суми (в залежності від характеру та обсягу недоліку).

8.5 Про спосіб вирішення рекламації вирішує Постачальник за погодженням з Клієнтом.

## 9. ВІДМОВА ВІД ДОГОВОРУ

9.1 Клієнт, який є Споживачем, має право відмовитися від Договору без зазначення причини у термін 14 днів з моменту укладення Договору, якщо ще не було розпочато надання Послуг, відповідно до § 1829 цивільного кодексу.

9.2 Якщо Постачальник розпочав надання Послуг на явну вимогу Клієнта до закінчення терміну для відмови від Договору, Клієнт не має права відмовитися від Договору без зазначення причини відповідно до § 1837 п. а) цивільного кодексу.

9.3 Для цілей відмови від Договору Клієнт повинен повідомити Постачальника про свою відмову у формі одностороннього правового акту (наприклад, листом, надісланим через оператора поштових послуг або електронною поштою).

9.4 При відмові від Договору до початку надання Послуг Клієнту повертається вся сплачена сума.

9.5 При відмові від Договору після часткового надання Послуг Постачальник має право на пропорційну оплату вже наданих Послуг.

9.6 Постачальник може відмовитися від Договору у разі серйозного порушення умов договору з боку Клієнта або у разі неможливості надання Послуг з причин, які він не міг передбачити або вплинути, відповідно до § 2001 та наступних цивільного кодексу.

## 10. ВЕРНЕННЯ ПЛАТЕЖІВ І УМОВИ СТОРНУВАННЯ

10.1 У разі обґрунтованої відмови від Договору Постачальник поверне Клієнту сплачену суму (або її пропорційну частину) протягом 14 днів з моменту отримання повідомлення про відмову від Договору, відповідно до § 1832 цивільного кодексу.

10.2 Платіж буде повернуто тим же способом, яким був прийнятий, якщо сторони не домовляться інакше.

10.3 При скасуванні замовлення з боку Клієнта діють такі умови скасування: а) Скасування більше ніж за 30 днів до початку надання Послуг: повернення 100 % сплаченої суми, б) Скасування за 15-30 днів до початку: повернення 90 % сплаченої суми, в) Скасування за 7-14 днів до початку: повернення 80 % сплаченої суми, г) Скасування менше ніж за 7 днів до початку: повернення 50 % сплаченої суми.

## 11. ГАРАНТІЙНІ УМОВИ

11.1 Постачальник відповідає за професійне та якісне надання всіх запропонованих Послуг відповідно до § 2113 та наступних цивільного кодексу.

11.2 Постачальник гарантує, що вся інформація та поради, надані Клієнту, є актуальними та відповідають чинним нормативним актам на момент їх надання.

11.3 У разі пакетів з Послугами, що включають допомогу з приймальним процесом, Постачальник гарантує професійну підтримку протягом всього процесу, однак не гарантує самого прийняття Клієнта до університету.

11.4 У мовних курсах Постачальник несе відповідальність за кваліфікацію викладачів та за дотримання узгодженого обсягу навчання.

11.5 Якщо Клієнт не задоволений якістю першого наданого уроку, він має право на безкоштовну заміну або зміну викладача.

11.6 Гарантія не поширюється на випадки, коли Клієнт не надав вчасно та повністю всі необхідні інформації та документи або не з'явився на узгоджені терміни консультацій чи уроків.

## 12 ОХОРОНА ОСОБИСТИХ ДАНИХ

12.1 Адміністратором особистих даних у сенсі регламенту Європейського парламенту та Ради (ЄС) 2016/679 про захист фізичних осіб у зв'язку з обробкою особистих даних та про вільний рух цих даних (далі лише "GDPR") та закону № 110/2019 Зб., про обробку особистих даних, є Постачальник.

12.2 Для цілей надання Послуг ми обробляємо наступні особисті дані: а) Ідентифікаційні дані (ім'я, прізвище, дата народження, місце народження), б) Контактні дані (електронна пошта, номер телефону, адреса), в) Дані про освіту (дипломи, свідоцтва), г) Дані з документів, що посвідчують особу (закордонний паспорт), е) Інформація про бажаний навчальний заклад, ф) Інші документи, необхідні для вступу до університету в ЧР.

12.3 Особисті дані Клієнтів ми обробляємо з метою: а) Виконання Договору про надання Послуг відповідно до § 5 абз. 2 п. б) закону № 110/2019 Зб., б) Комунікації з Клієнтом щодо наданих Послуг, в) Забезпечення приймальної кампанії в університеті, г) Надання консультацій та підтримки, е) Виконання законних зобов'язань (зокрема, бухгалтерських та податкових).

12.4 Обробку особистих даних ми здійснюємо на підставі: а) Виконання Договору (ст. 6 абз. 1 п. б) GDPR), б) Виконання правових зобов'язань (ст. 6 абз. 1 п. в) GDPR), в) У деяких випадках на підставі згоди Клієнта (ст. 6 абз. 1 п. а) GDPR).

12.5 Особисті дані зберігаються протягом періоду надання Послуг Клієнту, а також протягом одного року після належного завершення Послуги. У разі, якщо Клієнт не користується Послугою, ми можемо на його запит особисті дані видалити і раніше. Деякі дані ми можемо обробляти протягом більш тривалого часу, якщо це вимагають інші правові норми (зокрема, закон № 563/1991 Зб., про бухгалтерський облік, закон № 235/2004 Зб., про податок на додану вартість).

12.6 Особисті дані можуть бути в необхідному обсязі передані: а) Співпрацюючим університетам в ЧР з метою приймальної кампанії, б) Органам державної влади в рамках виконання законних зобов'язань, в) Обробникам, які забезпечують для нас часткові послуги (бухгалтерія, ІТ підтримка) і зобов'язані дотримуватись конфіденційності.

12.7 Відповідно до GDPR та закону № 110/2019 Зб. Клієнти мають наступні права: а) Право на доступ до особистих даних (ст. 15 GDPR), б) Право на виправлення неточних даних (ст. 16 GDPR), с) Право на видалення даних (ст. 17 GDPR), d) Право на обмеження обробки (ст. 18 GDPR), е) Право на перенесення даних (ст. 20 GDPR), f) Право заперечити проти обробки (ст. 21 GDPR), g) Право подати скаргу до наглядового органу Управління з охорони особистих даних ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).

12.8 Ми прийняли технічні та організаційні заходи для забезпечення персональних даних відповідно до ст. 32 GDPR та закону № 110/2019 Зб., зокрема забезпечення конфіденційності, цілісності та доступності даних.

12.9 Персональні дані ми не обробляємо поза межами Європейського Союзу або Європейського економічного простору, якщо це не є необхідним для надання Послуги. У разі необхідності такого передачі будуть дотримані всі гарантії відповідно до глави V GDPR.

12.10 У разі будь-яких запитів або заяв, що стосуються обробки персональних даних, Клієнти можуть зв'язатися з Постачальником письмово за адресою місцезнаходження або електронною поштою на [info@astrastudy.cz](mailto:info@astrastudy.cz).

### 13. ЗАВЕРШАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

13.1 Ці ВОП є дійсними та чинними з 01.03.2025.

13.2 Постачальник залишає за собою право змінювати ВОП. Змінені ВОП будуть опубліковані на веб-сайті Постачальника і будуть надіслані Клієнту на його електронну адресу не менше ніж за 15 днів до набуття їх чинності. Якщо Клієнт не погоджується зі зміною ВОП, він має право її відхилити і розірвати Договір у термін, який становить 15 днів, надіславши повідомлення про розірвання Постачальнику до набуття чинності змінених ВОП.

13.3 Правові відносини, що виникають з Договору та цих ВОП, які не регулюються прямо, регулюються відповідними положеннями цивільного кодексу та іншими правовими актами Чеської Республіки.

13.4 Можливі спори між Постачальником і Клієнтом будуть вирішуватися в першу чергу мирним шляхом. У разі, якщо мирного вирішення досягти не вдасться, для вирішення спорів компетентний загальний суд відповідно до закону № 99/1963 Зб., цивільний процесуальний кодекс, у редакції пізніших актів.

13.5 У разі, якщо Клієнт є Споживачем, він має право на позасудове вирішення можливих спорів з Постачальником відповідно до закону № 634/1992 Зб., про захист споживачів, у редакції пізніших актів, подати пропозицію на позасудове вирішення споживчого спору до Чеської торгової інспекції ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

13.6 Контроль за дотриманням зобов'язань, що впливають із закону № 634/1992 Зб., про захист споживачів, здійснює Чеська торговельна інспекція ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

13.7 Якщо будь-яке положення цих ВОП стане недійсним, неефективним або невиконуваним, інші положення ВОП залишаються дійсними та чинними.

13.8 Ці ВОП складені чеською мовою. У разі, якщо вони будуть перекладені на іншу мову, для тлумачення вирішальним є текст чеською мовою.

У Празі, 01.03.2025

ASTRA Study s.r.o.