

Všeobecné obchodní podmínky

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnost Česká certifikační a vzdělávací agentura s.r.o., se sídlem Praha 3, Bořivojova 748/73, PSČ 13000, IČO 07535911, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 302454 („CCVA“), vydává tyto všeobecné obchodní podmínky („VOP“).
 - 1.2. Tyto VOP popisují obsah, rozsah, způsob a podmínky sjednávání jednotlivých smluv prostřednictvím portálu www.ccva.cz a LMS portálu eCCVA („Portál“).
 - 1.3. VOP jsou závazné pro všechny zákazníky, zaměstnance a spolupracovníky CCVA.
-

2. Definice pojmů

2.1. Zákazník

Zákazník je spotřebitel nebo podnikatel, který uzavře s prodávajícím smlouvu.

2.2. Spotřebitel

Osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.

2.3. Podnikatel

Osoba, která není spotřebitelem, tedy typicky taková osoba, která ve své objednávce uvede identifikační číslo podnikatele.

2.4. Smlouva

Smlouva je jakákoliv smlouva, která byla při objednávce produktu uzavřena mezi zákazníkem a prodávajícím prostřednictvím portálu.

2.5. Spotřebitelská smlouva

Spotřebitelská smlouva je taková smlouva, ve které jsou smluvními stranami spotřebitel na straně jedné a prodávající na straně druhé.

2.6. Subdodavatel

Subdodavatel je taková právnická nebo fyzická osoba, která pro prodávajícího zajišťuje služby, zvláště pak pořádá pro prodávajícího vzdělávací kurzy.

2.7. Uživatelský účet

Rozhraní portálu vymezené výhradně pro přístup zákazníka a sloužící ke správě e-learningové aplikace, studiu e-learningových a jiných materiálů, přihlašování na zkoušky, vzdělávací akce apod.

3. Registrace zákazníka

3.1. Registrace na portálu je nezávazná, avšak je nutnou podmínkou, aby zákazník mohl využívat zboží a služby (dále jen „produkty“) prostřednictvím portálu.

3.2. V rámci objednávky zákazník uvede do registračního formuláře tyto nezbytné údaje:

- Titul před jménem a za jménem
- Jméno a příjmení
- Ulice a číslo
- Město
- PSČ

Dále má zákazník možnost uvést tyto fakultativní údaje:

- Společnost
- IČ
- DIČ
- Poznámka

3.3. Zákazník je povinen správně a pravdivě vyplnit všechny povinné údaje. Úspěšná registrace zákazníka je prodávajícím potvrzena formou e-mailové zprávy zaslané na e-mailovou adresu zadanou zákazníkem při registraci. Tento potvrzující e-mail obsahuje URL adresu, na které si zákazník nastaví své vlastní heslo. Uživatelským jménem je e-mailová adresa zákazníka.

4. Projev vůle, uzavření smlouvy

4.1. K uzavření smlouvy dochází elektronickou formou na základě objednávky zákazníka. Zákazník se přihlásí do svého účtu na portálu, vybere si jeden nebo více produktů a v dalším kroku uvede fakturační údaje, tedy údaje o osobě, na kterou bude vystavena řádná, případně i zálohová faktura.

4.2. Dále zákazník zadá výslovný souhlas s těmito obchodními podmínkami. Pokud některý z povinných uvedených údajů nebude vyplněn nebo nebudou akceptovány tyto obchodní podmínky, nastavení portálu neumožní objednávku odeslat. K objednání dojde stisknutím tlačítka „Odeslat objednávku“ nebo „Objednat a zaplatit“. Následně zákazník obdrží email – potvrzení objednávky, čímž je uzavřena mezi zákazníkem a prodávajícím smlouva.

4.3. Obsah smlouvy uzavírané v režimu těchto obchodních podmínek je dán přijatým obsahem objednávky (viz výše) a těmito obchodními podmínkami. Učiní-li zákazník u prodávajícího objednávku, je tato objednávka pro zákazníka závazná. Zákazník je tedy povinen za produkt zaplatit.

4.4. Uzavřená smlouva je prodávajícím archivována a není přístupná třetí straně. Informace o jednotlivých nutných krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou uvedeny v těchto obchodních podmínkách, kde je tento proces podrobně popsán. Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách portálu a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce zákazníkem.

4.5. V případě, že nedoručí k uhrazení případné faktury do 10 dnů od jejího vystavení, zaniká uplynutím této lhůty bez dalšího smlouva, pro kterou byla faktura vystavena. O zániku smlouvy bude zákazník informován oznámením formou e-mailové zprávy. Zaniklou smlouvu je možné individuálně obnovit i v případě úhrady faktury delší

než 10 dnů, avšak pouze v případě, že zákazníkem byla uhrazena faktura v plné výši a ze strany prodávajícího je možné v okamžik obnovení smlouvy vybraný produkt dle původní objednávky/smlouvy ještě poskytnout. V případě, že není dodržena jedna z těchto podmínek, smlouva nemůže být individuálně obnovena a zaniká v původní lhůtě 10 dnů od vystavení faktury.

5. Cena, účastnický poplatek

- 5.1. Výše ceny produktu, resp. účastnický poplatek je určen ceníkem zveřejněným na portále platným ke dni odeslání objednávky prodávajícímu. Všechny ceny jsou uvedeny včetně DPH.
- 5.2. Po uzavření smlouvy je zákazníkovi podle jeho volby způsobu úhrady ceny vygenerována faktura nebo je přesměrován na platební bránu za účelem bezhotovostní úhrady produktu. Zákazník je následně povinen ve splatnosti zálohovou fakturu uhradit.
- 5.3. Po úhradě faktury je zákazníkovi zaslán e-mail potvrzující úhradu a zároveň mu je produkt, pokud to jeho charakter umožňuje, přímo zpřístupněn v jeho uživatelském účtu na portálu nebo jej prodávající kontaktuje za účelem dohodnutí způsobu dodání objednaného produktu.
- 5.4. Do okamžiku uhrazení faktury nevzniká tedy zákazníkovi žádný nárok na dodání objednaného produktu. Prodávající tedy není povinen doručit zákazníkovi objednaný produkt do jeho úplného uhrazení.
- 5.5. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku si hradí zákazník sám.

6. Dodání zboží

- 6.1. Produkt bude zákazníkovi dodán jeho zpřístupněním na portálu, pokud to jeho charakter alespoň částečně umožňuje. O tomto zpřístupnění je zákazník informován e-mailovou zprávou.
- 6.2. Za okamžik převzetí se v případě on-line produktů typu kurz považuje den, kdy zákazník vstoupí do zakoupeného a zpřístupněného produktu.
- 6.3. Za okamžik převzetí se v případě on-line produktů typu on-line seminář/webinář považuje termín, který se k zakoupenému produktu váže a který si zákazník vybral při objednávce produktu. Jinak bude produkt zákazníkovi dodán na místo dle jeho výběru, v případě kurzů, školení a zkoušek dle místa, které si zákazník vybral při objednávce produktu.
- 6.4. Prodávající se zavazuje zpřístupnit zákazníkovi produkt na portále nebo jej kontaktovat za účelem dodání produktu do 5 pracovních dnů od připsání platby odpovídající plné výši ceny za objednaný produkt na bankovní účet prodávajícího.
- 6.5. Prodávající je oprávněn pověřit jakoukoliv činností, kterou má dle uzavřené smlouvy vykonávat prodávající, subdodavatele. Zákazník je povinen se pokyny subdodavatele řídit.

7. Odstoupení od smlouvy

- 7.1. Zákazník, který je spotřebitelem, má ve smyslu ustanovení § 1829 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, právo od uzavřené smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od jejího uzavření s výjimkou produktu prodávajícího, který spočívá v poskytování služby, jestliže s jejím plněním bylo se souhlasem spotřebitele započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění.
- 7.2. Za započetí s plněním se souhlasem spotřebitele se považuje okamžik, kdy se spotřebitel přihlásí do svého uživatelského účtu a má zde k dispozici objednaný produkt nebo materiály k němu.
- 7.3. Při odstoupení od smlouvy vrátí prodávající spotřebiteli zaplacenou cenu, resp. její příslušnou část způsobem, kterým byla od spotřebitele přijata, a to nejpozději do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.

8. Ochrana osobních údajů

- 8.1. Zásady ochrany a zpracování osobních údajů prodávajícím jsou uvedeny v samostatném dokumentu, s nímž má zákazník možnost se na portálu seznámit.

9. Autorská práva

- 9.1. Zákazník je povinen při nakládání s veškerými produkty prodávajícího dodržovat zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“). Zákazník zejména není oprávněn v rozporu s autorským zákonem bez předchozího písemného souhlasu prodávajícího půjčovat, kopírovat, upravovat, dále prodávat ani jiným způsobem šířit žádný z produktů a dalších poskytnutých materiálů prodávajícího. Porušením ustanovení autorského zákona se zákazník vystavuje nebezpečí vymáhání náhrady škody a bezdůvodného obohacení ze strany prodávajícího, v některých případech může takové porušení autorského zákona naplnit i znaky trestného činu.
- 9.2. Zakoupený produkt smí používat pouze jedna osoba (zákazník), a to výhradně k nekomerčním účelům pro svoje použití. V případě závažného zneužití vstupních údajů, resp. autorských práv, si prodávající vyhrazuje právo okamžitě, trvale a bez náhrady zablokovat přístup k produktu.
- 9.3. Je výslovně zakázáno kopírovat, upravovat a rozšiřovat bez předchozího písemného svolení prodávajícího jakékoliv materiály či informace obsažené na portálu a to i takové, jež si zákazník v rámci produktu zakoupil.

10. Popis produktů

- 10.1. Kurzy: Vzdělávací akce prezenční a/nebo e-learningové, konference a semináře. Vzdělávací aktivity patří do skupiny následného vzdělávání podle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění se řídí studijním řádem pro programy akreditovaného následného vzdělávání, vydaným prodávajícím.
- 10.2. V případě, že si zákazník objedná prezenční produkt (zejména kurz, seminář, konference) s konkrétním termínem konání, je oprávněn odhlásit svoji účast na tomto termínu, avšak to nejpozději 5 dnů před předmětným termínem konání objednaného prezenčního produktu.
- 10.3. Zkouška: Zkouška ústní nebo písemná sestávající z jednoho nebo více testů, probíhající pod dozorem zkušební komise. U akreditovaných i neakreditovaných zkoušek se vždy daná zkouška řídí příslušným zkouškovým řádem prodávajícího.
- 10.4. V případě, že se zákazník nahlásí na konkrétní termín zkoušky, je oprávněn odhlásit svoji účast na tomto termínu, avšak to nejpozději 5 dnů před předmětným termínem konání zkoušky. Následně je mu umožněno přihlásit se na nový termín zkoušky. V případě, že se vůbec či řádně a včas neodhlásí, zaniká mu nárok na účast na zkoušce, produkt se ze strany prodávajícího bere jako řádně a včas dodaný. Zákazník je však povinen vykonat zkoušku nejpozději do 12 měsíců ode dne, kdy si produkt prostřednictvím portálu zakoupil. V případě, že tento termín nebude dodržen, produkt se ze strany prodávajícího bere jako řádně a včas dodaný.
- 10.5. Pro případ, že si zákazník objednal prezenční produkt (zejména konferenci, kurz, seminář nebo zkoušku) v určitém termínu, popř. se na termín vypsany v portálu jeho prostřednictvím přihlásil, si prodávající vyhrazuje právo termín zrušit, a to nejpozději 5 dnů před předmětným termínem konání, a umožnit zákazníkovi přihlášení na náhradní termín. Náhradní termín je možné vypsát i po uplynutí 12 měsíců ode dne, kdy si zákazník produkt prostřednictvím portálu zakoupil. V takovém případě se produkt uplynutím 12 měsíců nepovažuje ze strany prodávajícího za řádně a včas dodaný.

11. Reklamační řád

- 11.1. Reklamační řád stanovuje postup v případě, kdy vznikne na straně zákazníka důvod k uplatnění odpovědnosti z vad prodáváných produktů, zvláště pak z vad u zboží.
- 11.2. Vada produktu znamená, že prodáváný produkt nemá výslovně uvedené nebo obvyklé vlastnosti anebo ho nelze užít obvyklým způsobem. Proávající odpovídá za vady produktu, které se vyskytnou v zákonné záruční lhůtě. Proávající však neodpovídá za vady vzniklé v důsledku opotřebení hmotné věci či užívání produktu v rozporu s pokyny prodávajícího či v rozporu s obvyklým způsobem užívání.
- 11.3. Zákazník je povinen produkt po jeho obdržení bez zbytečného odkladu zkontrolovat. Zákazník je povinen oznámit prodávajícímu vadu produktu neprodleně poté, co takovou vadu zjistí. Proávající je povinen o reklamaci rozhodnout a vyřídit ji bez zbytečného prodlení. Proávající se zavazuje reklamaci vyřídit v co nejkratší možné době, nejpozději do 30 dní od jejího uplatnění zákazníkem.

11.4. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů, odstranit. Neodstraní-li prodávající vadu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů, pak může zákazník požadovat výměnu (je-li to možné s ohledem na charakter produktu), přiměřenou slevu z ceny produktu nebo od smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby produkt mohl být řádně užíván, má zákazník právo na výměnu (je-li to možné s ohledem na charakter produktu) nebo má právo od smlouvy odstoupit. V případě odstoupení od smlouvy vrátí prodávající zákazníkovi uhrazenou cenu produktu.

12. Rozhodné právo

12.1. Proávající je právnickou osobou zřízenou podle českého práva a je podnikatelem. Pokud není zákazník českým občanem, či není osobou zřízenou podle českého práva, sjednávají si strany, že se smlouva bude řídit českým právem. V případě mezinárodní koupě zboží je rozhodným předpisem Úmluva o smlouvách o mezinárodní koupi zboží, pokud do jejího režimu koupě spadá.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. V případě, že systém objednávek není z jakéhokoliv důvodu funkční, prodávající učiní vše, aby zákazník měl možnost produkty objednat, smlouva bude v takovém případě uzavřena prostřednictvím e-mailu.

13.2. Veškeré e-maily budou zákazníkovi zasílány na e-mailovou adresu uvedenou zákazníkem při registraci.

13.3. V případě, že je k danému produktu vydán zkušební řád akreditovaný Českou národní bankou, je tento nedílnou součástí těchto obchodních podmínek. V případě rozporu má před těmito obchodními podmínkami přednost zkušební řád.

13.4. V případě, že je k danému produktu vydán prodávajícím zkušební řád, je tento nedílnou součástí těchto obchodních podmínek. Zkušební řád k příslušnému typu zkoušky má zákazník k dispozici ke stažení na webových stránkách prodávajícího a je tak umožněna jeho archivace a reprodukce zákazníkem. V případě rozporu má před těmito obchodními podmínkami přednost zkušební řád.

13.5. Smluvní strany jsou při plnění povinností ze smlouvy povinny poskytnout potřebnou součinnost.

13.6. Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1. 1. 2021 a vztahují se na veškeré smluvní vztahy ohledně dodávky produktů prostřednictvím portálu uzavřené od tohoto data.

13.7. Při komunikaci se zákazníky v rámci poskytování produktů bude provozovatel používat český jazyk.

13.8. Pokud je zákazník spotřebitelem, je v případě sporů vzniklých z příslušné smlouvy oprávněn obrátit se na státní orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Veškeré informace týkající se řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím České obchodní inspekce jsou dostupné na internetových stránkách www.coi.cz.