

# Obchodné podmienky

Aby všetko fungovalo tak, ako má. Aby sme vedeli, čo od seba môžeme očakávať. Na to slúžia obchodné podmienky. Vo väčšine prípadov sa snažíme našim klientom vyjsť v ústrety. Ospravedlňujeme neospravedlniteľné, predlžujeme výučbu, skracujeme výučbu, meníme, prehadzujeme, staráme sa. Základy spolupráce je ale nutné presne definovať, a na to slúžia obchodné podmienky. Verte, že s nami sa dá dohodnúť takmer vo všetkom.

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán a práva tretích osôb, v prospech ktorých sa zmluva uzatvára. Na jednej strane vždy stojí jeden z nižšie špecifikovaných poskytovateľov a na druhej strane zákazník, ktorý je označovaný pred uzavretím zmluvy ako „záujemca“. Tretia osoba, v prospech ktorej bola zmluva uzavretá, nie je zmluvnou stranou a je ďalej označovaná ako „používateľ“. Pokiaľ tu nie je tretia osoba, za používateľa služby sa považuje zákazník, ktorý je zmluvnou stranou. Lektorom sa myslí fyzická osoba, spravidla zamestnanec poskytovateľa, ktorý dohodnutú službu fakticky vykonáva.

## I. ÚDAJE O PREVÁDZKOVATEĽOVI A POSKYTOVATEĽOVI SLUŽIEB

- 1.1. Prevádzkovateľom stránok [www.skolapopulo.sk](http://www.skolapopulo.sk) je občianske združenie Vzdelávacie centrum Populo, IČO: 55144314, Dunajská 7614/8, 811 08 Bratislava – Staré mesto, e-mail: [info@skolapopulo.sk](mailto:info@skolapopulo.sk), tel. č. +421 905 891 021.
- 1.2. Poskytovateľom služieb (ďalej len ako „poskytovateľ“) nižšie špecifikovaných je občianske združenie Vzdelávacie centrum Populo, IČO: 55144314, Dunajská 7614/8, 811 08 Bratislava – Staré mesto, e-mail: [info@skolapopulo.sk](mailto:info@skolapopulo.sk), tel. č. +421 905 891 021.

## II. CHARAKTER POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB – PREDMET PLNENIA ZMLUVY

- II.1. Predmetom plnenia je možnosť zákazníka/používateľa využiť služby v oblasti nezávislého a neformálneho vzdelávania v dohodnutom termíne (prípadne dohodnutom v priebehu trvania zmluvného vzťahu), a to predovšetkým v oblastiach (ďalej tiež len ako „služby“):
  - 1) doučovanie predmetov základných a stredných škôl;
  - 2) výučba jazykov pre jednotlivcov;
  - 3) výučba jazykov pre právnické osoby – obchodné a iné spoločnosti;
  - 4) vzdelávacie kurzy pre právnické osoby – obchodné a iné spoločnosti.

- II.2. Ďalšie informácie sú poskytnuté na stránkach poskytovateľa [www.skolapopulo.sk](http://www.skolapopulo.sk) a bližšie informácie v samotnej ponuke zaslanej poskytovateľom záujemcovi o uzavretie zmluvy.
- II.3. V prípade zásahu vyššej moci a nemožnosti poskytovateľa poskytnúť službu (výučbu) prezenčnou formou je poskytovateľ oprávnený poskytnúť službu elektronicky prostredníctvom internetu – on-line výučba, pričom on-line výučba sa považuje za plnohodnotnú náhradu jej prezenčnej formy. Na tieto účely sa za zásah vyššej moci považuje akákoľvek mimoriadna a neodvratiteľná okolnosť, ktorá znemožňuje uskutočnenie prezenčnej formy služby (výučby) nezávisle na vôli poskytovateľa a ktorú nemôže poskytovateľ žiadnym spôsobom ovplyvniť, t.j. predovšetkým, nie však výlučne, živelné pohromy, štrajky, vojna, mobilizácia, povstanie, výskyt pandémie, uloženie plošného zákazu štátnymi orgánmi alebo iné nepredvídané a neodvratiteľné udalosti.
- II.4. Poskytovateľ týchto služieb negarantuje a nepreberá zodpovednosť za to, že používateľ či zákazník vykoná akékoľvek testy či skúšky úspešne. Získanie a osvojenie si vedomostí a znalostí na základe poskytnutých služieb závisí výlučne na predpokladoch používateľa či zákazníka, jeho účasti a študijnom úsilí. Predmetom plnenia je teda len poskytnutie možnosti zúčastniť sa na vzdelávaní či doučovaní.

### **III. SPÔSOB UZATVÁRANIA ZMLUVY**

- III.1. Služby uvedené na stránkach [www.skolapopulo.sk](http://www.skolapopulo.sk) sú len orientačné a nepovažujú sa za ponuku na uzatvorenie zmluvy v právnom zmysle. To potvrdzuje fakt, že tu nie sú uvedené ceny. Rovnako nie je ponukou či prijatím ponuky odoslanie „nezáväzného formulára“ záujemcom, v tomto prípade ide len o výzvu záujemcu na podanie ponuky poskytovateľom.
- III.2. Zmluva sa uzatvára:
- III.2.1. Vyjadrením súhlasu, resp. prijatím ponuky, ktorá bola poskytovateľom zaslaná v elektronickej podobe či poskytnutá v listinnej podobe záujemcovi a obsahuje aspoň tieto náležitosti: určenie predmetu plnenia (zvolený predmet), možnosti formy výučby, určenie ceny a vyjadrenie vôle poskytovateľa byť v prípade prijatia ponuky viazaný. Tento súhlas možno udeliť:
- 1) jednoduchou telefonickou alebo e-mailovou odpoveďou záujemcu (napr.: súhlasím, prijímam) na e-mailovú správu, ktorá obsahuje ponuku poskytovateľa;
  - 2) podpisom listinnej ponuky v prevádzkarni poskytovateľa;
  - 3) v prípade, kedy nedôjde k prijatiu ponuky jedným z predchádzajúcich spôsobov, je súhlas s ponukou udelený okamihom pripísania celej ceny za službu na bankový účet

poskytovateľa alebo ak bola dohodnutá splatnosť jednotlivých lekcií vo forme splátkového kalendára, tak pripísaním prvej splátky na bankový účet poskytovateľa.

III.2.2. Ponuku je možné prijať a založiť tak zmluvný vzťah v lehote 7 dní. Ponuka je v tejto lehote 7 dní odvolateľná, a to do doby, než ju záujemca prijme.

III.2.3. Po uzavretí zmluvy prostredníctvom diaľkovej komunikácie poskytovateľ vydá spotrebiteľovi písomné potvrdenie o uzavretí zmluvy.

#### **IV. AKČNÉ BALÍČKY A POUKAZY**

- 4.1. Akčný balíček je osobitná ponuka poskytovateľa a jeho zakúpením získa zákazník možnosť absolvovania stanoveného počtu lekcií v určitom časovom období za zvýhodnenú cenu za podmienok stanovených v týchto VOP.
- 4.2. Akčný balíček možno zakúpiť len ako celok a odstúpiť možno v súlade s týmito VOP, avšak len vtedy, ak doposiaľ nebolo začaté plnenie zo strany poskytovateľa (tým nie sú dotknuté práva z vadného plnenia).
- 4.3. V prípadoch, keď zákazník nevyužije čiastočne alebo úplne lekcie zakúpené v rámci akčného balíčka z dôvodov, ktoré nie sú na strane poskytovateľa, uhradená cena za nevyužitú lekciu prepadá v prospech poskytovateľa.
- 4.4. Poukaz je poukážka preukazujúca oprávnenie zákazníka alebo používateľa využiť službu v stanovenej hodnote bližšie špecifikovanej v informáciách priamo na poukaze a na internetových stránkach [www.skolapopulo.sk](http://www.skolapopulo.sk) za podmienok stanovených v týchto VOP.
- 4.5. Poukaz vždy obsahuje údaj o lehote na uplatnenie poukazu. Uplatnením poukazu sa rozumie začatie vyučovania. Výmena poukazu za hotovosť je vylúčená.
- 4.6. Ak poukaz nebol uplatnený v lehote na uplatnenie, príjemca služby stráca nárok na poskytnutie služby a záväzok poskytovateľa služby zaniká.

#### **V. ZRUŠENIE ZMLUVY**

V.1. Zrušiť zmluvu je možné:

- 1) písomnou dohodou zákazníka a poskytovateľa,
- 2) písomným úkonom (odstúpením od zmluvy) podľa a/alebo za podmienok týchto VOP či zmluvy (objednávky),
- 3) v prípade, že sa po uzatvorení zmluvy vyskytnú na strane poskytovateľa či zákazníka závažné a neodstrániteľné prekážky brániace splneniu záväzku (závažnosť a neodstrániteľnosť musí zákazník preukázať - napr. potvrdením od lekára),

4) z dôvodov uvedených v zmluve, v týchto VOP a/alebo v právnom predpise, ktorým sa zmluvný vzťah riadi (predovšetkým OZ).

## **VI. CENA SLUŽIEB A ÚHRADA CENY**

- VI.1. Cena služby je vždy určená individuálne v ponuke.
- VI.2. Poskytovateľ nie je platcom dane z pridanej hodnoty (DPH), čiže cena v jeho ponuke je bez tejto dane. Ak sa v priebehu poskytovania služieb poskytovateľ stane platcom DPH, zákazník je povinný uhradiť poskytovateľovi okrem ceny služby tiež DPH vo výške stanovenej právnymi predpismi.
- VI.3. Cenu služby možno uhradiť nasledujúcimi spôsobmi:
- 1) bezhotovostne prevodom na účet poskytovateľa uvedený vo faktúre;
  - 2) v hotovosti v prevádzkarni poskytovateľa, pri úhrade v hotovosti bude zákazníkovi vystavený doklad o zaplatení;
  - 3) v prípade bezhotovostnej platby sa cena služby považuje za zaplatenú pripísaním sumy na účet poskytovateľa či preukázaním uskutočnenej platby (napr. výpisom z účtu);
  - 4) zákazník sa zaväzuje niesť náklady, ktoré by mohli vzniknúť v súvislosti s úhradou ceny služby.
- VI.4. Zákazník je povinný pri úhrade ceny služby uviesť variabilný symbol, ktorý mu bol pridelený v zaslaných platobných údajoch.
- VI.5. Zákazník je povinný zaplatiť cenu služby riadne a včas podľa zaslaných platobných údajov pred začatím poskytovania služieb. Ak zákazník neuhradí cenu služby pred termínom prvej lekcie, poskytovateľ je oprávnený odmietnuť plnenie zmluvy a poskytovateľ je tiež oprávnený odstúpiť od zmluvy.
- VI.6. V prípade, že zákazník nesplní svoju povinnosť uhradiť cenu za služby riadne a včas a nemá právo zrušiť záväzok zo zákonných dôvodov alebo dôvodov vyplývajúcich z dohody strán, nezavahuje ho jeho omeškanie povinnosti uhradiť cenu služby, ktorá spočíva v poskytnutí možnosti využitia služieb doučovania či lekcií. Dôvodom na takúto dohodu je zamedzenie možnosti vzniku ujmy poskytovateľa spočívajúcej v ušlom zisku, kedy by musel odmietnuť nových zákazníkov z dôvodu nedostatku lektorov na dohodnuté termíny. Právo na využitie už uplynulých termínov doučovania/lekcií zaniká bez náhrady, pokiaľ sa poskytovateľ služieb so zákazníkom nedohodne inak.
- VI.7. V prípade odstúpenia poskytovateľa od zmluvy z dôvodu omeškania zákazníka s úhradou ceny služby má poskytovateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške ceny služby.
- VI.8. V prípade, že zákazník využije službu v deň, ktorý pripadá na štátny sviatok, je poskytovateľ oprávnený účtovať 100 % príplatok. Za poskytnutie služby v deň

štátneho sviatku, t. j. za každú lekciu v trvaní 1 x 45 minút, budú zákazníkovi účtované dve lekcie (2 x 45 minút) zo zakúpeného balíka lekcií.

## **VII. SPOTREBITEĽSKÉ ZMLUVY**

Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára poskytovateľ ako dodávateľ so spotrebiteľom. Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Dodávateľ je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

VII.1. Poskytovateľ týmto poskytuje zákazníkovi - spotrebiteľovi nasledovné informácie pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov poskytovateľa:

VII.1.1. Charakter služby: poskytovanie služieb v oblasti nezávislého a neformálneho vzdelávania.

VII.1.2. Obchodné meno, sídlo a kontaktné údaje poskytovateľa sú uvedené v čl. I. týchto VOP.

VII.1.3. Adresa poskytovateľa, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu služby, podať sťažnosť alebo iný podnet je adresa sídla poskytovateľa alebo adresa ktorejkoľvek prevádzkarne poskytovateľa (pre urýchlenie vybavenia reklamácie, sťažnosti alebo podnetu odporúčame kontaktovať tiež prevádzkareň, prostredníctvom ktorej sú služby poskytované pre daného zákazníka/používateľa).

VII.1.4. Celková cena služby vrátane dane z pridanej hodnoty bude určená v zmluve medzi poskytovateľom a zákazníkovi pred zahájením poskytovania služieb; k celkovej cene nebudú účtované žiadne dodatočné náklady alebo poplatky, ak nie je v zmluve výslovne uvedené inak. Platobné podmienky a spôsoby úhrady ceny sú uvedené v čl. VI. týchto VOP.

VII.1.5. Poskytovateľ neúčtuje žiadnu dodatočnú cenu za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie, zákazník hradí cenu za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie (pripojenie na internet, mobilný tarif) v bežných sadzbách svojho operátora.

VII.1.6. Predajná cena je pre konkrétneho spotrebiteľa alebo pre skupinu spotrebiteľov určená na základe automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania.

- VII.1.7. Platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov sú podrobne obsiahnuté v týchto VOP.
- VII.1.8. Informácie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy sú uvedené v čl. VII.2 VOP. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy a pred začatím poskytovania služieb udelil výslovný súhlas podľa čl. VII.2.2. týchto VOP, spotrebiteľ je povinný uhradiť poskytovateľovi iba cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej ceny dohodnutej v zmluve.
- VII.1.9. Spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípadoch uvedených v čl. VII.2.2. týchto VOP.
- VII.1.10. Poučenie o zodpovednosti poskytovateľa za vady služieb je uvedené v Reklamačnom poriadku.
- VII.1.11. Informácie o dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na určitý čas, alebo podmienky vypovedania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na neurčitý čas alebo o zmluvu, ktorej platnosť sa predlžuje automaticky,
- VII.1.12. V prípade požiadavky poskytovateľa na zaplatenie zálohy či preddavku, budú informácie a podmienky uvedené v zmluve medzi poskytovateľom a zákazníkom.
- VII.1.13. Spotrebiteľ má možnosť obrátiť sa s podnetom na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, e-mail: [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk). Tým nie je dotknuté zákazníkovo právo uplatniť svoj nárok na príslušnom orgáne verejnej moci (na súde).

## VII.2. Odstúpenie od zmluvy a poučenie pre spotrebiteľov

- VII.2.1. Spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch.
- VII.2.2. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ak sa poskytovanie služieb začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo

na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby. Výslovný súhlas spotrebiteľa môže byť uvedený v zmluve alebo v prijatej ponuke na poskytovanie služieb.

- VII.2.3. Aby bola dodržaná lehota na odstúpenie od tejto zmluvy, postačuje odoslať odstúpenie od zmluvy pred uplynutím príslušnej lehoty, a to akýmkoľvek preukázateľným spôsobom (napr. e-mailom, cez ktorý prebehlo uzavretie zmluvy). Spotrebiteľ môže použiť priložený vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je súčasťou prílohy č. 1 týchto VOP, nie je to však jeho povinnosť. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.
- VII.2.4. Ak má spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy a odstúpi od tejto zmluvy, budú mu vrátené bez zbytočného odkladu platby, vzťahujúce sa k neposkytnutým službám, vrátane nákladov na dodanie, a to najneskôr do 14 dní odo dňa, keď poskytovateľovi došlo oznámenie o odstúpení od zmluvy. Na vrátenie platieb sa použije rovnaký platobný prostriedok, ktorý bol použitý na vykonanie počiatočnej transakcie, pokiaľ nebolo výslovne určené inak. V žiadnom prípade tým spotrebiteľovi nevzniknú ďalšie náklady.
- VII.2.5. Ak spotrebiteľ požiadal o začatie poskytovania služby počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, má povinnosť uhradiť poskytovateľovi cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa, kedy oznámil svoje rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej ceny dohodnutej v zmluve.
- VII.2.6. Spotrebiteľ berie na vedomie, že ak je spolu so zakúpenou službou poskytované bezplatné plnenie (napr. bezplatné bonusy), je darovacia zmluva medzi poskytovateľom a zákazníkom uzavretá s rozvázovacou podmienkou, t.j. ak dôjde k využitiu práva zákazníka na odstúpenie od zmluvy, darovacia zmluva stráca účinnosť a zákazník je povinný predmetné bezplatné plnenie (bonusy) vrátiť, vrátane všetkého, o čo sa obohatil. V prípade, že tieto bezplatné plnenia (bonusy) nebudú vrátené späť, budú ich hodnoty považované za bezdôvodné obohatenie zákazníka. Ak nie je vydanie predmetu bezdôvodného obohatenia možné, má poskytovateľ právo na peňažnú náhradu vo výške rovnajúcej sa obvyklej cene bezplatného plnenia.

VII.2.7. Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku a zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka je súčasťou prílohy č. 2 týchto VOP.

## **VIII. REKLAMÁCIA POSKYTNUTÝCH SLUŽEB**

- VIII.1. Zákazník má právo uplatniť vady služieb u poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na rozsah poskytovaných služieb, prípadne aj v sídle alebo mieste podnikania.
- VIII.2. Podrobnejšie informácie o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie zo strany spotrebiteľov spolu s informáciami o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, sú k dispozícii v sekcii Reklamačný poriadok týchto VOP.

## **IX. OSTATNÉ PRÁVA A POVINNOSTI**

- IX.1. Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť službu, ak nebola podľa dohody riadne a včas zaplatená.
- IX.2. Služby možno využiť len v dohodnutých termínoch. Platnosť lekcí je 12 mesiacov. Pri Populo Premium je platnosť lekcí neobmedzená. Pokiaľ služby nie sú využité do tohto termínu z dôvodu na strane zákazníka či používateľa, plnenie poskytnuté zákazníkom sa nevracia a zákazník je stále povinný uhradiť dohodnutú cenu. Nevyčerpané lekcie zakúpené v rámci služby Populo Premium nie je možné prevádzať na iné predmety doučovania, než na ktoré boli pôvodne zakúpené, ani ich prevádzať na inú osobu.
- IX.3. Pri výučbe v prevádzkarni poskytovateľa môže výučba prebiehať v miestnosti s prebiehajúcou paralelnou výučbou iného zákazníka a lektora, avšak pri oddelených pracovných stoloch.
- IX.4. Termín lekcí určuje lektor s prihliadnutím k požiadavkám zákazníka a používateľa. Po skončení lekcie zákazník/používateľ oznámi svoju požiadavku na ďalšiu lekcii lektorovi, ktorý zapíše termín do záznamu z lekcie. Záznam z lekcie, ktorý obsahuje hodnotenie lekcie a termín ďalšej lekcie, bude zverejnený na zákazníckom portáli poskytovateľa (ďalej len "PopuloEdu"). V prípadoch, keď zákazník či používateľ nie je používateľom PopuloEdu, dostane tieto informácie e-mailom. Termín je následne zákazníkovi či používateľovi potvrdený prostredníctvom systémovej SMS. V ostatných prípadoch si zákazník / používateľ môže napláňovať lekcie prostredníctvom koordinátorov lekcí (kontakty na koordinátorov lekcí sú uvedené na webovej stránke poskytovateľa).
- IX.5. Zákazník/používateľ má právo ospravedlniť sa z výučby (konkrétna lekcia), najneskôr však 12 hodín pred jej začiatkom s tým, že poskytovateľ je povinný

zaistiť náhradnú adekvátnu výučbu (lekciu) v čo možno najbližšom možnom termíne. Pokiaľ tak zákazník/používateľ do 12 hodín pred začiatkom výučby neučiní, prepadá mu daná výučba (lekcia) bez náhrady a je stále povinný ju uhradiť. Z tohto pravidla je výnimka, ak zákazník nepochybne preukáže, že sa používateľ/zákazník nemohol ospravedlniť včas z dôvodu spočívajúceho v udalosti vyššej moci či ochorenia, v prípade choroby je potrebné doložiť lekárske potvrdenie.

- IX.6. Poskytovateľ je oprávnený v priebehu výučby vymeniť lektora, avšak len za takého, ktorý je schopný vyučovať látku, ktorá bola predmetom prebiehajúcej lekcie.
- IX.7. V prípade, že poskytovateľ, resp. lektor, sa nedostaví na danú lekciu, a absencia lektora či nemožnosť poskytnúť službu nebola oznámená 12 hodín pred konaním lekcie oprávnenému alebo lektor nebol adekvátne nahradený, má zákazník právo na náhradnú lekciu zdarma alebo vrátenie pomernej časti (prípadajúcej pomerne na danú lekciu k celku) dohodnutej ceny späť.
- IX.8. Zákazník nie je oprávnený postúpiť pohľadávku na služby vyplývajúce z uzavretej zmluvy na tretiu osobu bez súhlasu poskytovateľa.
- IX.9. Výučba môže byť nahrávaná a môže z nej byť urobený audiovizuálny záznam, a to za účelom ochrany študenta a zlepšenia kvality výučby. Záznam nie je a nebude nikdy zverejnený či dlhodobo uchovávaný.

## **X. OSOBITNÉ USTANOVENIA**

- X.1. Všetky materiály a informácie, ktoré zákazník či používateľ obdrží v priebehu poskytovania služieb sú predmetom duševného vlastníctva poskytovateľa, resp. jeho dodávateľov. Zákazník a používateľ sú oprávnení užívať dané materiály a informácie výlučne v súvislosti so službami a nesmú tieto materiály a informácie kopírovať či inak reprodukovať/zaznamenávať ani iným spôsobom poskytovať tretím stranám. Zákazník ani používateľ nie sú oprávnení použiť tieto materiály a informácie vo svoj prospech či v prospech tretej osoby, ktorý je či môže byť v rozpore s účelom poskytovaných služieb.
- X.2. Zákazník nesmie bez výslovného písomného súhlasu poskytovateľa v obchodných záležitostiach, predovšetkým týkajúcich sa aktuálne poskytovanej služby, kontaktovať priamo lektora.
- X.3. Pri kontakte medzi zákazníkom a lektorom s ním nesmie zákazník rokovať o záležitostiach týkajúcich sa finančných a obchodných podmienok služby a je povinný neodkladne informovať poskytovateľa o akejkoľvek novej dohode s lektorom.
- X.4. Zákazník nesmie bez výslovného písomného súhlasu poskytovateľa vstupovať do akýchkoľvek obchodných či podobných právnych vzťahov s lektorom poskytovateľa, s ktorým prišiel do styku v súvislosti s plnením zmluvy, činiť

sám či prostredníctvom tretích osôb u lektora dopyt po službách či využívať ponuky lektora zahrnujúce služby nezávislého a neformálneho vzdelávania, kontaktovať lektora poskytovateľa, príp. odovzdávať kontaktné údaje lektora poskytovateľa tretím osobám, to všetko počas účinnosti zmluvy uzavretej s poskytovateľom a po dobu 12 mesiacov od ukončenia zmluvy. Zákazník nie je ďalej oprávnený činiť akékoľvek kroky, ktoré by viedli k priamemu či nepriamemu porušeniu tohto odseku z jeho strany či zo strany inej tretej osoby. Zákaz podľa tohto odseku sa nevzťahuje na toho lektora poskytovateľa, ktorý zákazníkovi už pred začiatkom spolupráce s poskytovateľom preukázateľne poskytol službu zhodnú s predmetom podnikania poskytovateľa.

- X.5. Zákazník je povinný vyvarovať sa voči poskytovateľovi akéhokoľvek konania, ktoré by bolo na ujmu poskytovateľa.
- X.6. V prípade, že zákazník niektorú povinnosť uvedenú v tomto článku VOP poruší, je povinný zaplatiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu v maximálnej výške až 800 EUR za každý jednotlivý prípad porušenia povinnosti, a to i opakovane. Poskytovateľom zákazníkovi vyúčtovaná zmluvná pokuta je splatná do 15 dní od doručenia jej vyúčtovania. Ak spôsobená škoda presahuje uhradenú výšku zmluvnej pokuty, poskytovateľ má nárok na náhradu tejto škody v rozsahu rozdielu medzi výškou spôsobenej škody a výškou uhradenej zmluvnej pokuty.

## **XI. PRAVIDLÁ A ZÁSADY SPRACOVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

(OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV, ICH SPRÁVA, SPRACOVANIE A POUČENIE O PRÁVACH)

- XI.1. Ochrana osobných údajov zákazníka a používateľa, ktorý je fyzickou osobu, je poskytovaná v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016, všeobecné nariadenie o ochrane údajov (ďalej len „GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z.z., o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v platnom znení (ďalej len „Zákon“). Prevádzkovateľom (správcom) osobných údajov dotknutých osôb je občianske združenie Vzdelávacie centrum Populo, IČO: 55144314, Dunajská 7614/8, 811 08 Bratislava – Staré mesto, e-mail: info@skolapopulo.sk, tel. č. +421 905 891 021 (pre účely tohto článku VOP ďalej tiež ako „prevádzkovateľ“). Každá fyzická osoba, ktorej osobné údaje sa spracúvajú, teda najmä zákazník a používateľ je pre účely tohto článku VOP označovaná ako „dotknutá osoba“. Prevádzkovateľ je oprávnený poskytovať osobné údaje dotknutých osôb v nevyhnutnom rozsahu príjemcom, ktorými sú nasledovní dodávatelia vzdelávacích služieb:

- 1) Antecellere, s.r.o., IČ: 05928354, so sídlom Jindřišská 901/5, 110 00 Praha, ČR;
- 2) Coadiuware, s.r.o., IČ: 05933528, so sídlom Masarykova 413/34, 602 00 Brno, ČR;
- 3) Collocutio, s.r.o., IČ: 05933633, so sídlom Masarykova 413/34, 602 00 Brno, ČR;
- 4) Consecutio, s.r.o., IČ: 05928311, so sídlom Jindřišská 901/5, 110 00 Praha, ČR;
- 5) Demonstratio, s.r.o., IČ: 05937426, so sídlom Horní lán 1257/45, 779 00 Olomouc, ČR;
- 6) Doučování Populo, s.r.o., IČ: 04948661, so sídlom Tylova 1136/6, 779 00 Olomouc, ČR;
- 7) ETIAM group, s.r.o., IČ: 03870677, so sídlom Přívozká 892/18, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, ČR;
- 8) Exhoratio, s.r.o., IČ: 05933579, so sídlom Masarykova 413/34, 602 00 Brno, ČR;
- 9) Gingylymos, s.r.o., IČ: 05937744, so sídlom Horní lán 1257/45, 779 00 Olomouc, ČR;
- 10) Opitulor, s.r.o., IČ: 05933471, so sídlom Masarykova 413/34, 602 00 Brno, ČR;
- 11) Scriptulum, s.r.o., IČ: 05933323, so sídlom Horní lán 1257/45, 779 00 Olomouc ČR;
- 12) Populo s.r.o., IČO: 54037646, Dunajská 7614/8, 811 08 Bratislava – Staré mesto, SR;
- 13) Vzdelávanie Populo, s.r.o., IČO: 55513492, Dunajská 7614/8, 811 08 Bratislava – Staré mesto, SR;
- 14) prípadne iný subjekt, ktorý je v zmluve alebo v ponuke uvedený ako dodávateľ vzdelávacích služieb.

XI.2. Pri spracovaní osobných údajov dotknutej osoby môže dochádzať k automatizovanému rozhodovaniu a spracovaniu osobných údajov. Dotknutá osoba má právo na to, aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracovaní a rozhodovaní. Pri spracovaní osobných údajov dotknutej osoby nebude dochádzať k profilovaniu dotknutých osôb.

Prevádzkovateľ nemá v úmysle poskytnúť osobné údaje dotknutých osôb do krajín mimo EÚ, medzinárodnej organizácii ani tretím osobám, s výnimkou vyššie uvedených príjemcov či iných sprostredkovateľov.

XI.3. Spracúvanie osobných údajov vykonáva prevádzkovateľ na základe aspoň jedného z týchto právnych základov:

XI.3.1. Spracúvanie nevyhnutné na plnenie zmluvy. V nadväznosti na našu zmluvu zhromažďujeme osobné údaje fyzických osôb, ktoré sú kontaktnými osobami (ďalej len „fakturačný kontakt“), a s ktorými máme

spolupracovať alebo im priamo poskytovať naše služby (ďalej len „študent“). Ide najmä o meno, priezvisko, adresu bydliska, telefón a e-mail fakturačného kontaktu, príp. aj študenta. Telefónny a e-mailový kontakt si určujete sami, a je potrebné zvážiť, či nám poskytnete tieto dáta iba na fakturačný kontakt alebo aj na študenta.

1) Telefónne číslo

Pri fakturačnom kontakte, príp. študenta evidujeme telefón, na ktorý odosielame informatívnu SMS, prípadne voláme v súvislosti s poskytovaním služieb.

2) E-mail

Pri fakturačnom kontakte evidujeme e-mail, na ktorý odosielame, okrem iného, platobné údaje, zmluvné dokumenty, zápisy z jednotlivých lekcií a upomienky o dlžných platbách.

3) Odbery služieb

Ďalej zhromažďujeme údaje o odberoch služieb, aby sme mohli vyčíslieť bonusy za čerpanie našich služieb a prípadné ďalšie zľavy, ktoré poskytujeme.

XI.3.2. Údaje o týchto osobách budeme zhromažďovať po dobu spolupráce s vami. Pokiaľ bude spolupráca ukončená, budeme ich uchovávať po dobu ďalších 2 rokov pre účely spätného kontaktovania v prípade potreby.

XI.3.3. Spracúvanie nevyhnutné na splnenie zákonných povinností, ktoré prevádzkovateľovi ukladajú spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb.

XI.3.4. Oprávnený záujem prevádzkovateľa

1) Fyzické osoby, ktoré zastupujú vašu spoločnosť

V rámci našej činnosti môžu byť u nás zaznamenané osobné údaje, ktoré patria ďalším fyzickým osobám, vašim zamestnancom, príp. spolupracovníkom, ktorých ste nám uviedli alebo nám uvediete. Ide o fyzické osoby, ktoré sú osobami kontaktnými a s ktorými máme spolupracovať alebo im priamo poskytovať naše služby a produkty. Ide najmä o meno, priezvisko, telefón, adresa, e-mail. Tieto údaje si určujete sami a je potrebné zvažovať, aké údaje nám za tieto osoby poskytnete. Údaje o týchto osobách budeme zhromažďovať počas spolupráce s vami. Ak bude spolupráca ukončená, budeme ich uchovávať po dobu ďalších 2 rokov pre účely spätného kontaktovania v prípade potreby.

2) Sledovanie vašej obchodnej aktivity – fyzických osôb

V rámci našej činnosti sú sledované údaje, ktoré sa viažu na odbery služieb, a to v množstve i čase, aby sme mohli lepšie vystihnúť vaše potreby, a tak lepšie určiť smer nášho podnikania. Údaje budeme zhromažďovať počas spolupráce s vami. Ak bude spolupráca ukončená, budeme ich uchovávať po dobu 2 rokov.

### 3) Referencie – spätná väzba

Vaše osobné údaje taktiež spracovávame za účelom zisťovania spokojnosti zákazníkov, zasielania dotazníkov spokojnosti či žiadostí o referenciu, na základe ktorých získavame informácie, ktoré potom slúžia na skvalitnenie poskytovaných služieb.

XI.3.5. Záujem, ktorý je podrobený súhlasu dotknutej osoby so spracúvaním osobných údajov.

XI.4. Ako záujem, ktorý je potrebné podrobiť súhlasu dotknutej osoby, je fotografovanie a natáčanie fyzickej osoby takým spôsobom, že je možné osobu identifikovať.

Ak má dotknutá osoba menej ako 16 rokov, súhlas so spracúvaním osobných údajov musí poskytnúť alebo schváliť jej zákonný zástupca. Fotografie slúžia na reklamné účely, teda propagovanie daného produktu alebo Školy Populo, môžu byť umiestnené do reklamných produktov, na web, v priestore firmy na stenách. Natáčanie slúži na účely propagácie služieb. Fotografie a videozáznamy môžu byť použité v reklamných rozosielkach alebo priamo na webe Školy Populo. Fotografie a natočené videozáznamy budeme uchovávať po nevyhnutnú dobu, najdlhšie však po dobu 5 rokov.

XI.5. Zasielanie obchodných oznámení (newsletterov)

XI.5.1. Osobné údaje dotknutej osoby, ktoré prevádzkovateľ spracuje na účely zasielania informácií o produktoch, službách, novinkách, akciách či iných témach (obchodné oznámenie), sú meno a priezvisko dotknutej osoby a emailová adresa dotknutej osoby.

XI.5.2. Právnym základom spracovania týchto dobrovoľne poskytnutých údajov je:

1) Oprávnený záujem prevádzkovateľa spočívajúci v propagácii svojich služieb po tom, čo dotknutá osoba uzavrie zmluvu o poskytovaní služieb s prevádzkovateľom, kedy k zasielaniu obchodných oznámení dochádza v súlade s ustanovením § 116 ods. 15 zákona č. 452/2021 Z. z., zákona o elektronických komunikáciách. Dotknutá osoba má pritom možnosť zrušiť odber obchodných oznámení pri uskutočnení objednávky a následne kedykoľvek po kliknutí na aktívny odkaz umiestnený na konci

každého e-mailu s obchodným oznámením alebo na základe písomnej žiadosti zaslanej na emailovú adresu prevádzkovateľa.

- 2) Súhlas dotknutej osoby, ktorá nie je existujúcim zákazníkom prevádzkovateľa, udelený v zmysle § 13 ods. 1 písm. a) Zákona v spojení s ustanovením čl. 6 ods. 1 písm. a) Nariadenia GDPR, ktorý môže byť kedykoľvek odvolaný kliknutím na aktívny odkaz umiestnený na konci každého e-mailu s obchodným oznámením alebo na základe písomnej žiadosti zaslanej na emailovú adresu prevádzkovateľa.

XI.5.3. Osobné údaje dotknutej osoby budú spracúvané za účelom zasielania obchodných oznámení po dobu trvania záujmu dotknutej osoby o zasielanie obchodných oznámení.

XI.5.4. Spracovaním osobných údajov dotknutej osoby môže byť poverený sprostredkovateľ, ktorý pre prevádzkovateľa a jeho účely zaisťuje alebo môže zaisťovať správu newsletterových kampaní, prípadne sprostredkovateľ, ktorý prevádzkovateľovi poskytuje technické riešenie pre správu newsletterových kampaní.

XI.5.5. Obchodné oznámenia nie sú primárne určené pre dotknuté osoby mladšie ako 16 rokov.

## XI.6. Cookies

XI.6.1. Cookie je malý dátový súbor, ktoré navštívená internetová stránka ukladá do počítača prostredníctvom internetového prehliadača.

XI.6.2. Internetové stránky prevádzkovateľa môžu obsahovať nasledovné typy cookies:

- 1) Nevyhnutné, resp. funkčné súbory cookies sú súbory cookies, bez ktorých by webové stránky prevádzkovateľa nefungovali správne a ktoré sa automaticky umiestňujú do zariadenia dotknutej osoby a nemožno ich vypnúť. Nevyhnutné cookies nemôžu identifikovať používateľa a sú používané iba za tým účelom, aby sa zaručilo správne zobrazenie webových stránok.
- 2) Personalizačné súbory cookies slúžia na to, aby prevádzkovateľ vedel dotknutú osobu identifikovať pri návrate na jeho webové stránky a pomáhajú zlepšovať funkčnosť a zabezpečenie webových stránok vrátane zapamätania preferencií dotknutej osoby a správy výkonu webových stránok. Zároveň pomáhajú zlepšovať funkčnosť webových stránok prevádzkovateľa, napríklad tým, že zaisťujú, aby používatelia ľahko našli to, čo hľadajú.

- 3) Analytické, resp. štatistické súbory cookies umožňujú prevádzkovateľovi vykonávať rôzne štatistické analýzy jeho webových stránok. Používajú sa v anonymizovanej podobe, čo znamená, že dotknutú osobu nemôžu identifikovať a používanie týchto cookies môže dotknutá osoba vo svojom internetovom prehliadači vypnúť.
- 4) Marketingové súbory cookies sa používajú na vykonávanie personalizovaných reklamných služieb. Neukladajú priamo osobné údaje, ale sú založené na jedinečnej identifikácii internetového prehliadača a zariadenia dotknutej osoby. Prevádzkovateľ v tejto súvislosti upozorňuje, že odmietnutie použitia týchto súborov cookies nezabráni zobrazovaniu reklám na webových stránkach, avšak tieto reklamy už nemusia zodpovedať záujmom dotknutej osoby. Tieto cookies môžu byť nastavené prostredníctvom stránok prevádzkovateľa jeho reklamnými partnermi. Tieto spoločnosti ich môžu použiť na profilovanie záujmov dotknutej osoby a na zobrazenie relevantných reklám aj na iných stránkach.

XI.6.3. Okrem vlastných súborov cookies (súbory cookies prvej strany), používame v niektorých prípadoch aj súbory cookies tretích strán. V prípade súborov cookies tretích strán je správa cookies realizovaná na ich strane. Udelením súhlasu dávate súhlas na ukladanie cookies prvej (prevádzkovateľovi stránok) aj tretej strane a ich využitie. Na internetových stránkach [www.skolapopulo.sk](http://www.skolapopulo.sk) používame nástroje a služby poskytované spoločnosťami Google, Inc., a to Google Analytics a Google AdWords, vrátane remarketingu/retargetingu, a prehľadov o demografii a záujmoch užívateľov.

XI.6.4. Doba spracúvania závisí vždy na príslušnom type cookies. Platnosť súborov typu relačných cookies vyprší hneď po zatvorení internetového prehliadača. Trvalé súbory cookies, môžu mať platnosť aj niekoľko mesiacov, resp. až do odvolania súhlasu s ich používaním zo strany dotknutej osoby, ktorý je právnym základom pre ukladanie iných než nevyhnutných súborov cookies.

## XI.7. Mlčanlivosť našich zamestnancov a iných spolupracujúcich osôb

XI.7.1.K Vaším dátam sa dostanú len naši zamestnanci, prípadne iné oprávnené osoby ako napr. účtovní, daňoví či právni poradcovia. Všetci zamestnanci a iné oprávnené osoby sú zaviazané zachovávať mlčanlivosť, a to po celú dobu trvania pracovného pomeru, resp. dohôd konaných mimo pracovného pomeru, resp. inej formy spolupráce, a tiež po ich skončení. Naši zamestnanci sú pravidelne preškoľovaní o povinnostiach ochrany osobných údajov.

## XI.8. Práva dotknutých osôb

XI.8.1. Právo na prístup k osobným údajom. Dotknutá osoba má právo získať od prevádzkovateľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. Ak prevádzkovateľ takéto osobné údaje spracúva, dotknutá osoba má právo získať prístup k týmto osobným údajom a informácie podľa § 21 ods. 1 Zákona.

XI.8.2. Právo odvolať súhlas na spracovanie osobných údajov. Ak je spracúvanie založené na súhlase dotknutej osoby, dotknutá osoba má práva kedykoľvek tento súhlas odvolať. Odvolanie súhlasu však nemá vplyv na zákonnosť spracúvania založeného na súhlase udelenom pred jeho odvolaním.

XI.8.3. Právo na opravu osobných údajov. Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účel spracúvania osobných údajov má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov.

XI.8.4. Právo na výmaz osobných údajov. Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu vymazal osobné údaje, ktoré sa jej týkajú za podmienok stanovených v § 23 Zákona.

XI.8.5. Právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov. Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ obmedzil spracúvanie osobných údajov za podmienok stanovených v § 24 Zákona.

XI.8.6. Právo na prenosnosť osobných údajov. Dotknutá osoba má právo získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla prevádzkovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné za podmienok stanovených v § 26 Zákona.

XI.8.7. Právo namietať spracúvanie osobných údajov. Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie jej osobných údajov z dôvodu týkajúceho sa jej konkrétnej situácie vykonávané podľa § 13 ods. 1 písm. e) alebo písm. f) Zákona, vrátane profilovania založeného na týchto ustanoveniach. Prevádzkovateľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené záujmy na spracúvanie osobných údajov, ktoré prevažujú nad právami alebo záujmami dotknutej osoby, alebo dôvody na uplatnenie právneho nároku. Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania v

rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom. Ak dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov na účel priameho marketingu, prevádzkovateľ ďalej osobné údaje na účel priameho marketingu nesmie spracúvať.

XI.8.8. Právo podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov. Práva týkajúce sa ochrany osobných údajov si dotknutá osoba uplatňuje predovšetkým u prevádzkovateľa. Tým nie je dotknuté právo dotknutej osoby podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov Úradu na ochranu osobných údajov SR na adrese: Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava.

## XI.9. NÁŠ KÓDEX – ZÁSADY PRE SPRACOVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

XI.9.1. Osobné údaje zhromažďujeme výhradne:

- 1) od fyzických osôb, ktoré u nás zakúpili produkt/službu,
- 2) od fyzických osôb, ktoré sa u nás zaregistrovali z dôvodu, že majú záujem v budúcnosti zakúpiť produkt/službu alebo od osôb, ktoré majú záujem využiť službu poskytovanú bezplatne,
- 3) od fyzických osôb, ktoré uvediete ako svoje kontaktné osoby v rámci nášho zmluvného vzťahu.

XI.9.2. Nikdy sme nezískavali ani nebudeme získavať kontakty protiprávnou cestou.

XI.9.3. Nami získané osobné údaje chránime a budeme chrániť v súlade s GDPR a Zákonom.

XI.9.4. Osobné údaje budú ochraňovať naši zamestnanci, ktorí sú pravidelne preškoľovaní, aj naši sprostredkovatelia (spracovatelia), ktorí pre nás pracujú na základe sprostredkovateľských (spracovateľských) zmlúv.

XI.9.5. Osobné údaje nebudú prenášané mimo EÚ a nebudú spracovávané mimo EÚ.

XI.9.6. Budeme rešpektovať všetky zákonné práva dotknutých osôb.

XI.9.7. Uplatnené práva dotknutých osôb budeme realizovať v súlade s GDPR a Zákonom bezodkladne a poskytneme dotknutým osobám plnú súčinnosť pri realizácii svojich práv.

XI.9.8. Budeme rešpektovať Vaše prianie zostať našimi klientami, ale neodoberať naše obchodné oznámenia (newslettery).

## **XII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- XII.1. Pokiaľ zmluva a tieto VOP nestanovia inak, riadia sa zmluvné vzťahy so zákazníkom slovenským právom. Pokiaľ je zákazník spotrebiteľom a jeho práva a povinnosti vyplývajúce z týchto VOP a slovenského práva sú odlišné podľa práva štátu pobytu spotrebiteľa, uplatní sa právo, ktoré je pre zákazníka priaznivejšie.
- XII.2. Prijatím ponuky alebo iným uzavretím zmluvy zákazník potvrdzuje, že si prečítal tieto VOP v platnom znení a že s nimi súhlasí. V prípade rozporu medzi VOP a zmluvou alebo ponukou, ktorú poskytovateľ poskytol zákazníkovi, má prednosť zmluva alebo ponuka.
- XII.3. V prípade, že sa ktorékoľvek ustanovenie VOP stane neplatným či nevymáhateľným, nebude to mať vplyv na platnosť a vymáhateľnosť ostatných ustanovení.
- XII.4. Znenie týchto VOP je pre zmluvné strany záväzné a tvorí neoddeliteľnú súčasť objednávky či každej jednotlivej zmluvy uzavretej medzi poskytovateľom a zákazníkom.
- XII.5. Zákazník podpisom a/alebo uzavretím zmluvy potvrdzuje, že obsah všetkých hore uvedených materiálov, ako aj inde v týchto VOP označených materiálov, je mu známy.
- XII.6. Znenie VOP môže poskytovateľ meniť či dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté v čase účinnosti predchádzajúceho znenia VOP. Aktuálne znenie platných a účinných VOP pre zákazníka sú k dispozícii na webových stránkach poskytovateľa. Akékoľvek zmeny či doplnenie týchto VOP nadobúdajú účinnosť k dátumu vydania aktuálnych VOP a ich zverejneniu na webových stránkach poskytovateľa.

Ak zmení poskytovateľ VOP, informáciu uverejní najmenej tridsať dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmien na našich webových stránkach [www.skolapopulo.cz](http://www.skolapopulo.cz). Spotrebiteľ má právo takú zmenu VOP odmietnuť a Zmluvu vypovedať bez udania dôvodu, a to najneskôr v lehote 15 dní odo dňa oznámenia zmeny VOP spotrebiteľovi. Výpoveď zmluvy je účinná k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom nám bolo odstúpenie od zmluvy doručené. Výpovedná lehota sa stanoví v dĺžke 2 mesiace, ktorá beží od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.

- XII.7. Ak dôjde ku zmene VOP, poskytovateľ je povinný o tejto skutočnosti pred nadobudnutím účinnosti ich nového znenia vhodným spôsobom informovať zákazníka, pričom za vhodný spôsob sa považuje najmä jedna z nižšie uvedených možností:

- 1) zverejnenie na internetových stránkach poskytovateľa [www.skolapopulo.sk](http://www.skolapopulo.sk);
- 2) oznámenie o ich zverejnení na e-mailovú adresu zákazníka;

- 3) zaslanie ich aktuálnej verzie na e-mailovú adresu zákazníka;
- 4) zaslanie ich aktuálnej verzie v listinnej podobe na korešpondenčnú adresu zákazníka;
- 5) pričom voľba spôsobu oznámenia prislúcha poskytovateľovi.

Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.1.2025.

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby poskytované v oblasti nezávislého a neformálneho vzdelávania na základe zmluvy medzi spotrebiteľom a poskytovateľom, ktorým je občianske združenie Vzdelávacie centrum Populo, IČO: 55144314, Dunajská 7614/8, 811 08 Bratislava – Staré mesto, e-mail: info@skolapopulo.sk, tel. č. +421 905 891 021.
- 1.2. Skratka „OZ“ znamená zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení.

## II. KONTAKTNÉ ÚDAJE

- 2.1. Zákazník (spotrebiteľ), prípadne používateľ (tretia osoba, v prospech ktorej bola zmluva uzatvorená) môžu vytknúť vadu a uplatniť právo z vadného plnenia v ktorejkoľvek prevádzkarni prípadne aj v sídle poskytovateľa.
- 2.2. Pre rýchlejšie vybavenie reklamácie odporúčame kontaktovať priamo prevádzkareň, ktorá je miestom plnenia zmluvy.

## III. SPÔSOB VYTKNUTIA VADY A UPLATNENIE PRÁVA Z VADNÉHO

### PLNENIA

- 3.1. Vytknutie vady a zvolenie práva z vadného plnenia, ktoré zákazník či používateľ uplatňuje, je potrebné uplatniť písomnou formou, a to buď v listinnej podobe, doručenej na niektorú z vyššie uvedených adries, alebo v elektronickej podobe e-mailovou správou zaslanou na jednu z vyššie uvedených e-mailových adries, a to bez zbytočného odkladu (spravidla do 7 dní). Spotrebiteľ môže použiť priložený vzorový reklamačný formulár, ktorý je súčasťou prílohy č. 3 týchto VOP. V prípade oneskoreného vytknutia vady nebude reklamácia uznaná.
  - 3.1.1. Zákazník či používateľ je povinný uviesť svoje identifikačné údaje o označiť zmluvu, ktorá je predmetom reklamácie, napr. uvedením prideleného variabilného čísla.
  - 3.1.2. Poskytovateľ je povinný zákazníkovi/používateľovi vydať písomné potvrdenie o tom, kedy spotrebiteľ právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie spotrebiteľ požaduje.
- 3.2. Vytknutie vady musí obsahovať označenie vady, alebo popis, ako sa vada prejavuje, resp. prejavila. Plnenie je vadné najmä pokiaľ plnenie nezodpovedá účelu zmluvy.

- 3.3. Zákazník či používateľ je povinný spoločne s vytknutím vady, alebo bez zbytočného odkladu (najneskôr do 3 dní) od vytknutia vady, zvoliť aké právo uplatňuje. Týmito právami sú:
- 3.3.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, bez zmarenia účelu služby:
- 1) poskytnutie náhradného predmetu plnenia (lekcie);
  - 2) výmena lektora či jeho preškolenie pre budúce lekcie;
  - 3) primeraná zľava pripadajúca pomerne na danú lekciu z dohodnutej ceny služby;
  - 4) odstúpenie od zmluvy, resp. zrušenie zmluvy, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po zjednaní nápravy alebo pre väčší počet vád nemôže zákazník či používateľ službu riadne užívať.
- 3.3.2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť:
- 1) primeraná zľava pripadajúca pomerne na danú lekciu z dohodnutej ceny služby, ak je aj s prihliadnutím k vade možné službu dokončiť bez zmarenia účelu služby;
  - 2) odstúpenie od zmluvy, resp. zrušenie zmluvy, ak ide o vadu ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla podľa zmluvy riadne uskutočniť ako služba bez vady.
- 3.3.3. Zmena voľby práva z vadného plnenia bez súhlasu poskytovateľa je možná len vtedy, ak zákazník/používateľ žiadal nápravu vady, ktorá sa ukáže byť neodstrániteľná.

#### **IV. VYBAVENIE REKLAMÁCIE – SPÔSOB, LEHOTY, PRÁVA A POVINNOSTI**

- 4.1. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, poskytovateľ určí na základe požiadavky spotrebiteľa spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité posúdenie vady služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.2. V prípade oprávnenej reklamácie má zákazník/používateľ nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov (napr. preplatenie nákladov dopravy na náhradnú lekciu).
- 4.3. V prípade, že poskytovateľ vyhodnotí reklamáciu ako neoprávnenú, nie je tým dotknuté právo spotrebiteľa využiť ochranu svojich práv u príslušného orgánu verejnej moci alebo orgánu alternatívneho riešenia sporov.

- 4.4. Poskytovateľ vydá (v písomnej forme) potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní nápravy a dobe jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 1. 1. 2025.