

Všeobecné obchodné podmienky

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú a stanovujú podmienky, za ktorých:

ILANGUA s.r.o.

Janouškova 14, 080 01 Prešov

IČO: 51 736 161 DIČ: 2120 776 515

zapísaná v OR Okresného súdu Prešov – oddiel Sro, vložka č. 36480/P

(ďalej len „Poskytovateľ“) poskytuje produkty a služby a to formou vyučovania v odbore cudzích jazykov (jazykové kurzy) a prekladateľských a tlmočnických služieb (ďalej len „Produkty a služby“).

1.2. VOP zároveň upravujú práva a povinnosti užívateľov produktov a služieb (ďalej len „Užívateľ“ a stanovujú podmienky, za ktorých im Poskytovateľ poskytuje produkty.

Poskytovanie služieb týchto produktov a služieb podlieha dozoru a dohľadu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“), ktorá ako všeobecný orgán trhového dozoru v ochrane spotrebiteľa, je prostredníctvom svojich inšpektorátov oprávnená vykonávať štátny dozor a dohľad.

Sídlo SOI - ústredný inšpektorát je: Prievozská 32, poštový priechinok 29, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika.

Sídlo SOI pre Prešovský kraj: Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov.

2. ÚVODNÉ USTANOVENIA

2.1. Poskytovateľ je poskytovateľom vyučovacích, prekladateľských a tlmočnických služieb uvedených v bode 1.1 Užívateľovi

2.2. Užívateľom služby je fyzická alebo právnická osoba, ktorá využíva služby poskytované Poskytovateľom.

2.3. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej a obchodnej činnosti.

2.4. Vzťahy medzi Poskytovateľom a Užívateľom sa riadia zmluvou o poskytovaní služby uzavretej na diaľku. VOP tvoria podľa ustanovenia § 273 zákona č. 513/1991 Z.Z., Obchodného zákonníka, neoddeliteľnú súčasť každej takejto zmluvy, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Ak je Užívateľ aj spotrebiteľom, podľa každej zmluvy o poskytovaní služby uzavretej so spotrebiteľom, tvoria VOP neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy a to podľa zákona č. 102/2016 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, ak nie je dohodnuté inak. Zmluva a VOP sú vyhotovené v slovenskom jazyku a Poskytovateľ archivuje zmluvy (objednávky a vyplnené prihlášky) po celú dobu trvania záväzkového vzťahu a najmenej 2 roky po jeho skončení).

2.5. Užívateľ je povinný pred začatím využívania služieb oboznámiť sa VOP a vysloviť s nimi výslovný súhlas napr. v prihláške a objednávke na preklad

2.6. Informácie o organizačných, dodacích a storno podmienkach sa nachádzajú v VOP Poskytovateľa.

2.7. Informácie o postupoch pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií, o práve odstúpiť od zmluvy, o zániku práva odstúpiť od zmluvy sú zverejnené na webovom sídle Poskytovateľa a nachádzajú vo VOP Poskytovateľa.

2.8. Ďalšou dôležitou súčasťou týchto VOP sú informácie pre všetkých Užívateľov – spotrebiteľov, o možnosti a podmienkach alternatívneho riešenia sporov medzi Poskytovateľom a Spotrebiteľom v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z.

Poskytovateľ týmto informuje všetkých svojich spotrebiteľov, že pokiaľ Spotrebiteľ usúdi, že jeho spotrebiteľské práva boli porušené, spory s Poskytovateľom môže riešiť prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov a to nasledovne:

- prostredníctvom európskej platformy alebo
- obrátiť sa na príslušné slovenské orgány podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov.

Postup pre spotrebiteľa je nasledovný – ako prvý krok sa Spotrebiteľ obráti na Poskytovateľa písomnou formou. Ak do 30 dní od odoslania žiadosti o nápravu Spotrebiteľ od Poskytovateľa neobdrží odpoveď, alebo ak odpoveď bude zamietavá, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Tento návrh môže Spotrebiteľ podať do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede od Poskytovateľa alebo odo dňa uplynutia 30 dňovej lehoty, ktorú mal na odpoveď Poskytovateľ.

Príslušným orgánom na riešenie podnetov sú Slovenská obchodná inšpekcia (Spotrebiteľ sa môže informovať o podmienkach a platforme alternatívneho riešenia sporov na [http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi](http://www soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi)), alebo subjekty alternatívneho riešenia sporov, ktoré Spotrebiteľ nájde v zozname Ministerstva hospodárstva na ich webovej stránke

<http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov>

Spotrebiteľ môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom európskej platformy riešenia sporov online na webovej stránke

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=S>

K

3. OBJEDNÁVANIE SLUŽIEB A UZATVORENIE ZMLUVY

3.1.1. K uzatvoreniu zmluvy dochádza v prípade, kedy Užívateľ vyplní prihlášku a vyjadrí súhlas so znením VOP ako obsahovo neoddeliteľnou súčasťou uzatváranej zmluvy. Podpísaním vyplnenej prihlášky Užívateľ potvrdzuje, že akceptuje výšku odplaty za poskytovanú službu uvedenú v prihláške a že sa v čase odoslania oboznámil so VOP, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

3.1.2. Odplata za služby okrem samotnej odbornej služby zahŕňa prípadné študijné materiály.

3.1.3. Odplata za služby nezahŕňa: občerstvenie, zápisník, písacie pomôcky.

3.1.4. Za prihlášku sa podľa týchto VOP považuje aj objednávka.

4. ODPLATA, PLATOBNÉ A DODACIE PODMIENKY

4.1.1. Odplata za poskytovanie služby Užívateľovi je stanovená podľa dohody a jej výška je dohodnutá v prihláške a objednávke na preklad.

4.1.2. Poskytovateľ je oprávnený meniť cenník – výšku, štruktúru cien za podmienok uvedených vo VOP, z dôvodov ako sú predovšetkým: organizačné zmeny z dôvodu zmeny lektora(ov), termínu a miesta konania.

4.1.3. Prihláška sa považuje za prijatú okamihom jej predloženia Poskytovateľovi.

4.1.4. Všetky ceny uvedené za poskytovanie služieb a produktov sú konečné. Poskytovateľ nie je platiteľom DPH.

5. PRÁVA A POVINNOSTI UŽÍVATEĽA

5.1. Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť v prihláške a objednávke pravdivé, úplné a presné identifikačné a osobné údaje a v prípade ich zmeny tieto neodkladne oznámiť Poskytovateľovi.

5.2. Užívateľ súhlasí a berie na vedomie, že sa bude počas poskytovania služieb riadiť pokynmi Poskytovateľa.

5.3. Užívateľ súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený v priebehu poskytovania služby zmeniť obchodné podmienky poskytovania služby, cenník a kódexy, o čom ho bude informovať.

5.4. Užívateľ sa okamihom registrácie a/alebo začatím užívania služby zaväzuje, že ich bude užívať v súlade s VOP, právnymi predpismi a pokynmi poskytovateľa. Porušenie VOP Užívateľom oprávňuje Poskytovateľa na zastavenie poskytovania produktov a služieb.

5.5. Užívateľ súhlasí so správou, spracovaním a uchovávaním svojich osobných údajov Poskytovateľom v rozsahu uvedenom v prihláške na účel poskytnutia služby resp. zabezpečenia účelu podľa prihlášky, vrátane posudzovania, spracovania a uchovania objednávky, vrátane vedenia účtovníctva Prevádzkovateľa. Súhlas je možné kedykoľvek odvolať zaslaním žiadosti na adresu sídla prevádzkovateľa. Ako dotknutá osoba bol Užívateľ poučený o svojich právach v zmysle § 28 zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov, a že mu boli poskytnuté všetky informácie podľa § 15 uvedeného zákona. V rovnakom rozsahu a za rovnakých podmienok udeľuje Objednávateľ súhlas aj na spracúvanie iných ním poskytnutých údajov, nemajúcich charakter osobných údajov.

5.6. Užívateľ potvrdzuje, že bol pred udelením súhlasu so správou, spracovaním a uchovávaním svojich osobných údajov Poskytovateľom poučený o všetkých právach vyplývajúcich pre neho z vyššie uvedeného súhlasu, najmä o tom, že poskytnutie osobných

údajov je dobrovoľné, že ako subjekt osobných údajov má prístup k týmto údajom a že je oprávnený takýto súhlas kedykoľvek odvolať písomným oznámením na adresu Poskytovateľa. Poskytovateľ je oprávnený poveriť spracovaním osobných údajov v zákonom rozsahu tretiu osobu.

5.7. Užívateľ súhlasí, že ním poskytnuté osobné údaje budú spracúvané len Poskytovateľom alebo ním určeným Sprostredkovateľom.

5.8. Užívateľ súhlasí s tým, že mu poskytovateľ bude na jeho emailovú adresu uvedenú v prihláške a/alebo objednávke organizačné informácie, informácie o zmene v poskytovaní služieb, ako aj zasielať obchodné oznámenia v zmysle ustanovenia § 4 ods. 6 zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov. Užívateľ má právo kedykoľvek odvolať súhlas s takýmto využitím svojho elektronického kontaktu a odmietnuť zasielanie obchodných oznámení písomne alebo prostredníctvom telefonických kontaktov uvedených na webových stránkach Poskytovateľa.

5.9. Užívateľ, súhlasí a berie na vedomie, že Poskytovateľ je oprávnený pri poskytovaní služby vyhotovovať fotografické, filmové, zvukové a zvukovo-obrazové záznamy s Užívateľom a používať ich na propagačné a marketingové účely.

5.10. Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ takto získané obrazové a zvukové záznamy môže upravovať, pracovať s nimi, spájať s inými záznamami a dielami a takisto ich môže uverejňovať vo svojich marketingových a propagačných materiáloch a na ďalších internetových portáloch.

5.11. Užívateľ súhlasí, že za takto použité obrazovo-zvukové záznamy nevzniká Užívateľovi žiadny finančných, materiálny alebo iný nárok.

5.12. Užívateľ zaslaním objednávky (prihlášky) dáva súhlas na zasielanie informačných emailom od Poskytovateľa.

5.12. Pri zrušení poskytovanej služby zo strany Poskytovateľa má Užívateľ právo voľby, či od zmluvy odstúpi alebo prevedie zaplatenú cenu na úhradu za inú službu. Za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena miesta realizácie služby, zmena programu alebo zmena lektora v prípade, že je zabezpečená adekvátna náhrada miesta, programu a lektora.

5.13 Z dôvodov hodných osobitného zreteľa je Užívateľ v prípade vyučovacích služieb povinný oznámiť svoju neprítomnosť najneskôr 24 hodín pred časom vzájomne dohodnutého času výučby a dohodnúť si iný čas výučby. V prípade, že tak neučiní a nedostaví sa na vyučovaciu hodinu vo vzájomne dohodnutom čase, Poskytovateľ si vyhradzuje právo uznať hodinu ako absolvovanú

6. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

6.1. V prípade zrušenia konania poskytovanej služby zo strany Poskytovateľa sa Poskytovateľ zaväzuje vrátiť Užívateľovi (objednávateľovi) zaplatenú cenu za neposkytnutú službu, prípadne poskytne Užívateľovi náhradné plnenie v tej istej hodnote podľa výberu Užívateľa.

6.2. V prípade, že nastanú akékoľvek okolnosti, ktoré Poskytovateľovi znemožňujú zabezpečiť službu podľa uzavretej zmluvy, je Poskytovateľ oprávnený zabezpečiť jeho zmenu alebo ju zrušiť. Tieto skutočnosti je Poskytovateľ povinný oznámiť Užívateľovi bez zbytočného odkladu elektronicky zaslaním oznámenia na uvedenú adresu Užívateľa alebo telefonickým oznámením.

6.3. Zmeny poskytovania služby, VOP a dátum účinnosti týchto zmien a VOP bude Užívateľovi oznámené elektronicky a to zverejnením na www stránkach Poskytovateľa alebo prostredníctvom emailovej správy doručenej na kontaktnú adresu Užívateľa. Ak Užívateľ najneskôr sedem (7) dní od oznámenia o zmenách poskytovania služby alebo VOP výslovne písomne nevyjadrí svoj nesúhlas s takýmito zmenami, považujú sa zmeny za odsúhlasené Užívateľom a sú voči nemu účinné dňom účinnosti zmeny.

6.4. Užívateľ má právo zmluvu s Poskytovateľom písomnou formou doporučeného listu vypovedať do siedmich (7) dní odo dňa oznámenia o zmenách poskytovaných produktov a služieb alebo VOP.

6.5. Poskytovateľ má právo obmedziť, prerušiť alebo zastaviť poskytovanie služby z akýchkoľvek dôvodov Užívateľovi, či bez jeho súhlasu. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za ďalšie prípadné náklady, ktoré vznikli Užívateľovi.

7. ODSÚPENIE OD ZMLUVY A POPLATKY ZA STORNOVANIE

7.1. Užívateľ má právo kedykoľvek pred dodaním služby od zmluvy odstúpiť, a to písomným oznámením, ktoré je účinné dňom jeho doručenia poskytovateľovi alebo osobne v sídle poskytovateľa. Pri odstúpení od zmluvy je objednávateľ povinný uhradiť poskytovateľovi nasledovné poplatky za stornovanie účasti:

- **50 %** z odplaty pri stornovaní prihlášky do 14 dní pred dňom dodania služby,
- **100 %** z odplaty pri stornovaní prihlášky do 7 dní pred dňom dodania služby.

7.2. Poskytovateľ má právo kedykoľvek od zmluvy odstúpiť, a to písomným oznámením, ktoré je účinné dňom jeho doručenia poskytovateľovi alebo osobne alebo aj elektronicky zaslaním na jeho mailovú adresu z nasledovných dôvodov:

- a) Ak Užívateľ neuhradí zálohovú platbu a následne druhú splátku alebo plnú sumu za službu do termínu stanoveného v prihláške, alebo
- b) Ak v prípade pasívneho správania Užívateľa voči zmluvne dohodnutému časovému plánu plnenia predmetu tejto zmluvy, a to formou prejavovania dlhodobého nezáujmu a absencie na vyučovacích hodinách po dobu šiestich mesiacov, alebo
- c) Ak Užívateľ po zaplatení odplaty, prípadne prvej splátky vypovie svoju účasť na vyučovacom procese resp. ho prestane bez udania dôvodu navštevovať, alebo
- d) v prípade, že Užívateľ úmyselne poškodzuje dobré meno Poskytovateľa, úmyselne poškodzuje jeho majetok, príde na vyučovanie pod vplyvom omamných látok, alebo odmieta spolupracovať.

Pre všetky tieto skutočnosti platí, že Užívateľ nemá nárok na vrátenie zaplatenej zálohovej platby, splátky alebo celkovej odplaty za službu.

8. DOBA TRVANIA ZMLUVY

8.1. Zmluva medzi poskytovateľom a užívateľom je uzatvorená na dobu určitú, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, pričom pre:

- a) Vyučovacie služby – na dobu uvedenú v prihláške, maximálne však jeden rok od prijatia prihlášky
- b) Tlmočnicke a prekladateľské služby – na dobu uvedenú v prihláške.

8.2. V prípade, že bola zmluva uzatvorená v písomnej podobe, pri výklade ustanovení týkajúcich sa obsahu právneho vzťahu, majú individuálne dojednania obsiahnuté v písomnej zmluve odlišné od obsahu týchto VOP, prednosť pred týmito podmienkami.

8.3. Zmluva zaniká v prípadoch stanovených VOP, a to najmä uplynutím doby, na ktorú bola zmluva dojednaná, písomnou dohodou alebo písomným odstúpením od zmluvy.

9. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADU A ŠKODU

9.1. Užívateľ berie na vedomie, že informácie, ktoré sú uvedené na webovej stránke Poskytovateľa majú informatívny charakter a že Poskytovateľ nezodpovedá za správnosť, úplnosť a aktuálnosť týchto informácií.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

10.1. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Užívateľom neupravené VOP a zmluvou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom v znení neskorších predpisov, ak sa na ne nevzťahuje zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

10.2. Tieto VOP strácajú platnosť dňom nadobudnutia účinnosti neskorších VOP.

10.3. Aktuálne VOP sú zverejnené na webovej stránke Poskytovateľa a v tlačenej podobe sú k dispozícii na adrese sídla Poskytovateľa.

10.4. Akékoľvek spory sa budú riešiť pred vecne a miestne príslušným súdom v Slovenskej republike.

10.5. Zároveň akékoľvek reklamácie užívateľov v postavení spotrebiteľov budú vybavované v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z. z. Reklamáciu je potrebné uplatniť písomne na adrese poskytovateľa.

10.6 Práva na všetky použité materiály sú vyhradené.

10.7 Majiteľ nezodpovedá za prípadné škody, ktoré môžu vzniknúť v dôsledku použitia uvedených materiálov tretími osobami a nezodpovedá tiež za obsah a možné škody vzniknuté v dôsledku používania stránok, na ktoré existuje externý odkaz.

10.8 Fotografie, grafické, či iné multimediálne materiály použité v rámci dodanie služieb ako aj stránky sú výhradným vlastníctvom Poskytovateľa. Kopírovanie alebo iná reprodukcia je bez výslovného súhlasu Poskytovateľa zakázaná.