

Všeobecné obchodní podmínky

Účinné od 01.09.2024

Všeobecné obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti Zákazníků a Poskytovatele vznikající při poskytování služeb Poskytovatelem (dále jen „**VOP**“). Tyto VOP se uplatní v plném rozsahu vždy, pokud nebude v konkrétním případě písemně sjednáno mezi Poskytovatelem a Zákazníkem jinak.

Definice

Poskytovatelem se rozumí společnost ComplianceWeb, s.r.o., se sídlem Příčná 1892/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 21622205, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 404055 (dále jen „**Poskytovatel**“).



E-mail

info@complianceweb.eu



Datová schránka

h8vjyqf



Adresa sídla

Příčná 1892/4
110 00 Praha 1
Česká republika

Zákazníkem se rozumí fyzická osoba nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu, na jejímž základě Poskytovatel poskytne Zákazníkovi své služby (dále jen „**Zákazník**“). Zákazníkem – fyzickou **osobou** může být pouze osoba starší 18 let.

Službami se rozumí zejména školení, semináře, webináře, kurzy, konference či jakékoli jiné vzdělávací aktivity pořádané prezenční či distanční formou dle aktuální nabídky Poskytovatele (dále jen „**Služby**“).

Smlouvou se rozumí smlouva o poskytnutí Služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem prostřednictvím webových stránek Poskytovatele: www.complianceweb.eu (dále jen „**Smlouva**“). Tato Smlouva představuje smlouvu ve smyslu ust. § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku.

Občanským zákoníkem se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. (dále jen „**Občanský zákoník**“).

Uzavření Smlouvy

V případě zájmu může Zákazník s Poskytovatelem uzavřít Smlouvu, na jejímž základě poskytne Poskytovatel Služby požadované Zákazníkem a Zákazník za tyto Služby zaplatí Poskytovateli stanovenou cenu. Služby aktuálně nabízené Poskytovatelem lze nalézt zde: <https://complianceweb.eu/udalosti/>.

Zákazník může vybírat z aktuální nabídky Služeb a vkládat je do košíku. Po rozkliknutí košíku se zobrazí shrnutí (přehled) Služeb a Zákazník může zvolit počet kusů Služeb a upravit druhy Služeb, které do košíku vložil. Kliknutím na políčko „Přejít k pokladně“ se Zákazníkovi zobrazí objednávkový formulář, v němž musí vyplnit své kontaktní a fakturační údaje a může rovněž připojit poznámku ke své objednávce.

Zákazník se může vždy vrátit na webové stránky Poskytovatele a pokračovat ve výběru Služeb či v úpravě Služeb již vložených do košíku nebo svých údajů uvedených v objednávkovém formuláři.

Zákazník je povinen řádně překontrolovat veškeré údaje uvedené v objednávce a objednané Služby před odesláním objednávky. Současně je Zákazník povinen seznámit se s těmito VOP a Zásadami ochrany osobních údajů. Odesláním objednávky Zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a Zásadami ochrany osobních údajů.

Kliknutím na políčko „Objednávka zavazující k platbě“ dochází k potvrzení a odeslání závazné objednávky Služeb, které byly Zákazníkem vybrány a vloženy do košíku, Poskytovateli. Po odeslání závazné objednávky již Zákazník nemůže změnit objednané Služby či údaje vyplněné v objednávkovém formuláři. Závazná objednávka znamená, že pokud dojde k uzavření Smlouvy, bude Zákazník povinen uhradit cenu Služeb uvedenou v dané objednávce.

Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem je uzavřena v okamžiku, kdy Poskytovatel zašle Zákazníkovi potvrzení o přijetí objednávky včetně platebních údajů k zaplacení ceny za objednané Služby. Potvrzení o přijetí objednávky Zákazníka je vždy písemné a zaslané na e-mail Zákazníka uvedený v objednávce. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout objednávku Zákazníka jako celek či pouze jen určité Služby objednávané Zákazníkem, a to zejména z kapacitních důvodů, porušení VOP Zákazníkem při předchozí objednávce či z jakýchkoli jiných objektivních důvodů. O odmítnutí objednávky nebo její části bude Zákazník vyzooměn Poskytovatelem e-mailem bez zbytečného odkladu.

Smlouvu tvoří objednávka Služeb, potvrzení o přijetí objednávky Služeb, tyto VOP a Zásady ochrany osobních údajů. Smlouva je uchovávána pouze elektronicky, přičemž veškeré dokumenty tvořící Smlouvu jsou Zákazníkovi zasílány e-mailem (další přístup k Smlouvě již není poskytován).

Zákazník si hradí sám náklady, které mu vzniknou při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy prostřednictvím webových stránek Poskytovatele.

Služby

Forma, datum a čas poskytnutí Služby je stanoven vždy u každé Služby. U Služeb jsou uvedeny i doplňující informace týkající se lektora, programu, místa konání, účasti či jiných podmínek poskytnutí Služeb. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit tyto podmínky poskytnutí Služby, popř. poskytnutí Služby zcela zrušit, a to z důvodu vis maior či jiných objektivních organizačních, provozních či kapacitních důvodů (např. nemoc lektora, zrušení nájmu prostor apod.). V takovém případě Poskytovatel informuje e-mailem Zákazníka o vzniku těchto okolností a o změně v podmínkách poskytnutí Služby bez zbytečného odkladu a dohodne s ním individuálně další postup v této věci (např. nabídnutí náhradního termínu, účast náhradníka či vrácení zaplacené ceny Služby). V případě, že Zákazník již zaplatil část nebo celou částku ceny Služeb, bude mu tato částka na základě jeho žádosti vrácena v plné výši zpět formou dobropisu, a to nejpozději do 15 dnů ode dne doručení jeho žádosti e-mailem.

Poskytovatel si rovněž vyhrazuje právo změnit prezenční formu Služby na online formu, a to v případě nezbytné potřeby z důvodu COVID-19 či opatření vyhlášených v obdobných případech příslušnými státními orgány. Zákazníci budou o této změně informováni bez zbytečného odkladu e-mailem. V takovém případě nedochází k refundování ceny Služeb.

Doplňující informace týkající se poskytnutí Služby jsou Zákazníkům sděleny vždy prostřednictvím e-mailu, který uvedli ve své přihlášce.

Náhradník a storno

Zákazníci jsou evidováni dle pořadí objednávek přijatých Poskytovatelem. V případě naplnění kapacity Služby je Zákazník automaticky zapsán jako náhradník, o čemž je vyrozuměn e-mailem bez zbytečného odkladu po odeslání své objednávky. V případě uvolnění místa u poptávané Služby je Zákazník dodatečně přihlášen a následně mu je zasláno potvrzení objednávky, čímž dojde k uzavření Smlouvy. Zákazník může kdykoli odmítnout, aby byl veden jako náhradník, či následně odmítnout svoji registraci u dané Služby. Odmítnutí musí být zasláno Poskytovateli e-mailem do 5 pracovních dnů ode dne vyrozumění, že je Zákazník náhradníkem či že byl dodatečně registrován k dané Službě.

Služby mohou být ze strany Zákazníka stornovány nejpozději 2 pracovní dny přede dnem poskytnutí Služby, přičemž Zákazník může zvolit svého náhradníka, nebo může žádat vrácení ceny Služby zpět formou dobropisu (pokud již cena Služby byla uhrazena), a to dle následujícího schématu:

Storno provedeno dříve než 4 pracovní dny před poskytnutím Služby – lze požadovat vrácení 100 % ceny Služby.

Storno provedeno 2 až 4 pracovní dny před poskytnutím Služby – lze žádat vrácení 50 % ceny Služby.

Méně jak 2 pracovní dny před poskytnutím Služby nelze Službu stornovat.

Storno musí Zákazník zaslat vždy písemně, a to na e-mail Poskytovatele uvedený výše.

Cena Služeb

Cena Služeb je uvedena vždy jako cena konečná.

Cena zahrnuje nejen registrační poplatek, ale rovněž cenu jakýchkoli podkladů, materiálů a u některých Služeb může zahrnovat i občerstvení.

Kontaktní a fakturační údaje

K uzavření Smlouvy je nezbytné, aby Zákazník během objednávky Služeb vyplnil následující údaje: E-mailová adresa; Křestní jméno a příjmení, Název společnosti; Fakturační adresa. Zákazník může rovněž doplnit další nepovinné údaje: IČO; DIČ; Telefonní číslo; Další dodatečné údaje. Veškeré dobrovolné údaje jsou výslovně označeny jako nepovinné. V případě nevyplnění povinných údajů, není Zákazníkovi umožněno odeslat závaznou objednávku.

Zpracování osobních údajů Zákazníků se řídí podmínkami uvedenými v [Zásadách ochrany osobních údajů](#).

Zákazník je odpovědný za správnost, úplnost a přesnost všech údajů, které vyplnil v objednávce. Jakékoli změny je Zákazník povinen oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu.

Platební podmínky

Platba ceny za Služby je možná pouze bezhotovostně, a to vždy bankovním převodem nebo v případě aktuální dostupnosti také platební kartou prostřednictvím platební brány GoPay. V případě platby převodem jsou platební údaje zasílány Zákazníkovi spolu s potvrzením objednávky a fakturou za služby e-mailem. Splatnost ceny je 15 kalendářních dnů ode dne zaslání platebních údajů Zákazníkovi. Doba splatnosti může být po dohodě Zákazníka s Poskytovatelem prodloužena. V případě, že cena Služeb nebude zaplacená včas, může být registrace Zákazníka zrušena a místo nabídnuto jiného Zákazníkovi. V případě platby kartou je Zákazník přesměrován prostřednictvím šifrovaného, a tedy bezpečného spojení, přímo do platební brány společnosti GOPAY s.r.o., kde dojde k přímé úhradě.

Po zaplacení ceny Služby zašle Poskytovatel Zákazníkovi e-mail s potvrzením o zaplacení.

Dodací podmínky

S ohledem na charakter Služeb nejsou Služby nijak dodávány, nýbrž jsou plněny v čase a místě uvedeném ve Smlouvě.

Ostatní ujednání

Ochrana osobních údajů

Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníků jako správce osobních údajů v souladu s požadavky nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, a dále též zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Podrobnější informace o zpracování osobních údajů lze nalézt v [Zásadách ochrany osobních údajů](#).

Podněty

V případě jakýchkoli podnětů nebo stížností ohledně objednávkového procesu či poskytnutých Služeb se může Zákazník obrátit na Poskytovatele prostřednictvím e-mailu uvedeného výše. Poskytovatel prověří obdržené podněty a stížnosti a v případě jejich oprávněnosti nabídne Zákazníkovi odpovídající řešení.

Ochrana autorských práv

Veškeré materiály, prezentace, podklady a jiné dokumenty, které jsou Zákazníkům poskytnuty v rámci Služby a které splňují znaky díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, ve znění pozdějších předpisů (autorský zákon), jsou chráněny autorskými právy Poskytovatele. Tato díla mohou být používána Zákazníky pouze pro své osobní účely a nesmí být dále bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele zpracovávána, kopírována, rozšiřována, zveřejňována, obchodně (komerčně) využívána Zákazníkem či třetí osobou či používána k dalším prezentacím, školením či obdobným činnostem. Stejně podmínky se použijí i na videozáznamy Služeb poskytnutých online formou.

Je striktně zakázáno pořizovat si během poskytování Služby jakékoli videonahrávky, audionahrávky či jiné obdobné záznamy, pokud nebude s Poskytovatelem předem dohodnuto jinak.

Práva z vadného plnění

Práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka týkající se práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními Občanského zákoníku). Na žádost Zákazníka zaslanou na e-mailovou adresu: info@complianceweb.eu poskytne Poskytovatel písemné potvrzení o právech a povinnostech z vadného plnění v rozsahu dle

požadavků Občanského zákoníku. Poskytovatel není povinen nároku Zákazníka vyplývajícím z práv z vadného plnění vyhovět, pokud Zákazník před uzavřením Smlouvy či při poskytování Služeb o vadě Služeb věděl či musel vědět s vynaložením obvyklé pozornosti, nebo pokud vadu způsobil sám Zákazník. Ze strany Poskytovatele není poskytována žádná záruka za jakost. Zákazník nemá právo z vadného plnění, pokud vada vznikla po poskytnutí Služeb výlučným zaviněním Zákazníka nebo byla způsobena vnější událostí.

Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za to, že Služby v okamžiku jejich poskytování jsou bez vad a s vlastnostmi obvyklými pro daný typ Služeb. Zákazník musí vytknout vadu Služeb bez zbytečného odkladu poté, co zjistí vadu Služeb, nejpozději však do 6 měsíců ode dne poskytnutí Služby, a to zasláním reklamace Služby na e-mailovou adresu: info@complianceweb.eu. V rámci vytknutí vady musí Zákazník uvést (i) jaké Služby se vada týká; a (ii) detailně popsat danou vadu. K reklamaci lze využít reklamační formulář uvedený níže. Poskytovatel potvrdí přijetí reklamace Služby e-mailem, v níž uvede datum uplatnění reklamace, obsah reklamace, způsob vyřízení reklamace požadovaný Zákazníkem a kontaktní údaje Zákazníka. Vadu Služby posoudí Poskytovatel nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace e-mailem, pokud nebude se Zákazníkem výslovně dohodnuto jinak. Po marném uplynutí této lhůty může Zákazník od Smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny Služby. Po vyřízení reklamace zašle Poskytovatel e-mailem na kontaktní e-mail Zákazníka potvrzení o vyřízení reklamace, v němž uvede datum a způsob vyřízení reklamace a dobu trvání reklamace, případně též písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

V případě, že vytknutá vada Služeb bude Poskytovatelem uznána za oprávněnou, vrátí Poskytovatel Zákazníkovi cenu Služeb, a to buď v úplné nebo částečné výši s ohledem na charakter a závažnost vady Služeb (tj. vrácení ceny Služeb nebo poskytnutí slevy). V případě, že vytknutá vada Služeb nebude uznána Poskytovatelem za oprávněnou, sdělí Poskytovatel tento výsledek Zákazníkovi e-mailem bez zbytečného odkladu a uvede důvod zamítnutí reklamace.

Ustanovení v případě poskytování Služeb spotřebiteli

V případě, že Zákazník je spotřebitelem ve smyslu ust. § 419 Občanského zákoníku, uplatní se na Zákazníka kromě těchto VOP i tyto [Všeobecné obchodní podmínky pro spotřebitele](#) (dále jen „VOPS“).

Zákazník není spotřebitelem, pokud je právnickou osobou; zaměstnancem, který jedná za společnost, jinou právnickou osobu či OSVČ, která je Zákazníkem; OSVČ či jinou osobou, která poptává Služby v souvislosti s výkonem své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Závěrečná ustanovení

Tyto VOP se řídí českým právním řádem. Veškeré spory vyplývající ze Smlouvy nebo těchto VOP či VOPS budou řešeny věcně a místně příslušnými soudy České republiky.

V případě, že se jakékoli ustanovení Smlouvy včetně těchto VOP či VOPS, stane nebo bude prohlášeno za neplatné, neúčinné či nevymahatelné, pak neplatnost, neúčinnost či nevymahatelnost takového ustanovení nemá vliv na platnost, účinnost nebo vymahatelnost zbylých ustanovení Smlouvy, VOP nebo VOPS. V takovém případě se Poskytovatel a Zákazník zavazují bez zbytečného odkladu takové neplatné, neúčinné či nevymahatelné ustanovení nahradit platným, účinným a vymahatelným ustanovením tak, aby nové ustanovení odpovídalo v nejširším možném rozsahu účelu a účinku původního ustanovení.

V případě, že Smlouva nebude uzavřena distančně prostřednictvím webové stránky Poskytovatele, bude uzavřena separátní písemná smlouva mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, jejíž součástí jsou i tyto VOP a případně též i VOPS. Pokud jsou ustanovení Smlouvy v rozporu s těmito VOP či VOPS, mají přednost ustanovení Smlouvy.

Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn tyto VOP a VOPS kdykoli jednostranně změnit. V případě změny bude Zákazník informován o změně těchto VOP či VOPS e-mailem (pokud ještě nedošlo k poskytnutí Služby či k úplnému poskytnutí Služby), přičemž Zákazník má následně možnost do 15 kalendářních dnů ode dne doručení oznámení o změně VOP či VOPS tyto nové VOP či VOPS odmítnout. Odmítnutí nového znění VOP či VOPS musí být zasláno na e-mail Poskytovatele uvedený výše, přičemž v takovém případě se na poskytnutí Služby uplatní původní VOP a VOPS v původním nezměněném znění (pokud Služba ještě nebyla poskytnuta nebo nebyla poskytnuta v celém rozsahu). Pokud Zákazník nezašle v uvedené lhůtě Poskytovateli dané odmítnutí, má se za to, že Zákazník souhlasil s novým zněním VOP či VOPS.

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 01. 09. 2024 a nahrazují v plném rozsahu jakékoli předchozí VOP.

Příloha: Reklamační formulář

REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ	
Poskytovatel: ComplianceWeb, s.r.o. IČO: 216 22 205 Se sídlem Příčná 1892/4, Nové Město, 110 00 Praha 1	Zákazník:
Reklamovaná služba: (název školení a datum jeho konání)	
Zjištěná vada: (detailní popis vady)	
Navrhovaný způsob vyřízení reklamace: <ul style="list-style-type: none">• Sleva z ceny služeb• Odstoupení od smlouvy o poskytnutí služeb a vrácení ceny služeb v plné výši <p>* Vybranou možnost prosím zakroužkujte</p>	
Datum uplatnění reklamace: [datum]	Datum přijetí reklamace: Vyplní ComplianceWeb, s.r.o.
Vyřízení reklamace: Vyplní ComplianceWeb, s.r.o. Datum vyřízení reklamace: Způsob vyřízení reklamace: Ostatní:	