

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## CYBER-ENGLISH s.r.o.

[www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz) | [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com) | [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) | [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu)

### 1. ÚVOD

Všeobecné obchodní podmínky, které tvoří tento dokument, upravují práva a povinnosti společnosti Cyber-English s.r.o. (dále jen „poskytovatel“), která poskytuje služby v oblasti živého online vzdělávání, jenž jsou definovány níže, a uživatele nebo objednavatele, resp. spotřebitele těchto služeb.

Tyto všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást každé uzavřené smlouvy na využívání služeb poskytovatele a jsou k dispozici na webové stránce [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz), [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com), [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) a [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu).

Využívání zakoupených služeb objednavatelem jakožto i služeb bezplatně dostupných každému uživateli, jak je definováno níže, je upraveno těmito všeobecnými obchodními podmínkami, kteréžto jsou právně závazné. Vytvořením vlastního osobního uživatelského účtu v registračním systému poskytovatele jakož i objednáním těchto služeb dává uživatel nebo objednavatel resp. spotřebitel souhlas s těmito všeobecnými obchodními podmínkami. Jejich aktuální podoba je zveřejněna na webových stránkách poskytovatele, tedy na [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz), [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com), [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) a [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu).

Proto před zakoupením kterékoli ze služeb poskytovatele Vám doporučujeme se s těmito obchodními podmínkami seznámit. V případě dotazů neváhejte poskytovatele kontaktovat elektronickou poštou (dále jen „email“) na adresu [info@cyber-english.cz](mailto:info@cyber-english.cz), [info@cyber-study.cz](mailto:info@cyber-study.cz) a nebo telefonicky na číslo (+420) 773 607388

### 2. VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

#### 2.1 Obecná ustanovení

Společnost **Cyber-English s.r.o.**, se sídlem Rybná 716/24, 110 00 Praha 1 - Staré Město, IČ: 02552761, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou C 220551 poskytuje portfolio služeb – online výuka jazyků, online konverzační trénink v nabízených jazycích, online výuka předmětů humanitních, přírodních a exaktních věd, vše formou živé online video-konference a elektronické komunikace.

Tyto **všeobecné obchodní podmínky** stanovují a upravují smluvní vztah mezi smluvními stranami, tzn. mezi poskytovatelem a uživatelem, resp. objednavatelem níže specifikovaných služeb, jejichž konkrétní

podmínky a parametry jsou specifikovány uživatelem resp. objednavatelem v preferenčním formuláři uživatelského účtu v uživatelském prostředí registračního systému na webové stránce [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz), [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com), [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) a [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu) (jak je uvedeno níže) a/nebo jsou uvedeny v emailové komunikaci mezi objednavatelem a poskytovatelem.

Smluvní vztahy, které nejsou těmito všeobecnými obchodními podmínkami upraveny, se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“), zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), zejména, je-li jednou ze smluvních stran spotřebitel. V ostatních případech, kdy je jednou ze smluvních stran jiný subjekt, je vzájemný vztah mezi poskytovatelem a tímto subjektem upravován zákonem č. 513/1991 Sb. (obchodní zákoník v platném znění) (dále jen „obchodní zákoník“).

## 2.2 Definice použité terminologie

2.2.1 **Poskytovatel** je v rámci těchto všeobecných obchodních podmínek společnost Cyber-English s.r.o., která, buď přímo, nebo prostřednictvím smluvních osob, realizuje poskytování níže definované služby, resp. konkrétní soubor níže definovaných služeb, uživateli nebo objednavateli (resp. spotřebiteli) včetně zajištění komunikace mezi uživatelem nebo objednavatelem a poskytovatelem prostřednictvím telefonického nebo elektronického spojení s uživatelem nebo objednavatelem (resp. spotřebitelem).

2.2.2 **Objednavatel** (resp. **spotřebitel**) níže definovaných služeb nebo souboru níže definovaných služeb je fyzická nebo právnická osoba, která provede závaznou objednávku služby nebo souboru služeb, jejichž konkrétní podmínky a parametry jsou specifikovány objednavatelem v preferenčním formuláři v uživatelském účtu objednavatele v uživatelském prostředí registračního systému na webové stránce [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz) a [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com) nebo [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) a [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu) a/nebo jsou uvedeny v emailové komunikaci mezi objednavatelem a poskytovatelem a též v objednavatelem potvrzené objednávce, přičemž objednanou službu nebo soubor služeb objednavatel využije pouze a výhradně pro své osobní upotřebení, tedy za účelem, který je zcela rozdílný od podnikatelského záměru vedoucího k osobnímu obohacení na základě manipulace nebo přeprodeje daných služeb či jiné formy obchodního podnikání s těmito službami.

2.2.3 **Uživatel** je právnická nebo fyzická osoba, která si zdarma vytvoří v uživatelském prostředí registračního systému na webové stránce [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz) nebo [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com) nebo [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) nebo [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu) vlastní uživatelský účet vložení pravdivých osobních údajů, jejichž výpis je v těchto všeobecných obchodních podmínkách uveden a na základě kterých:

1. Potvrzujícím emailem od poskytovatele obdrží výzvu k aktivaci svého uživatelského účtu, kterou provede dle instrukcí kliknutím na nabízený hyperlinkový odkaz, čímž získá přístup do uživatelské části webové stránky poskytovatele, dále
2. Emailem od poskytovatele obdrží upozornění na vznik nezávazné nabídky nezávazné bezplatné účasti v tzv. nulté a ukázkové hodině, přičemž tato nabídka je uživateli k dispozici v jeho vlastním uživatelském účtu a
3. Uvnitř svého uživatelského účtu tuto nabídku potvrdí či zamítne či neprovede žádnou reakci na tuto nabídku.

2.2.4 **Dodavatel** je fyzická nebo právnická osoba, od níž poskytovatel zakoupil prostředky a/nebo materiály, které poskytovatel využívá pro poskytování služeb. Tyto materiály a prostředky jsou duševním vlastnictvím dodavatelů a tito na ně uplatňují autorská práva.

2.2.5 **Uživatelská část** webové stránky poskytovatele je uživatelské prostředí, ve kterém se ukládají osobní data každého uživatele v jeho vlastním uživatelském účtu.

2.2.6 **Osobní údaje** uživatele (resp. objednavatele) jsou veškeré údaje, které uživatel pravdivě uvede ve svém účtu vytvořeném v uživatelské části webové stránky [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz) nebo [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com) nebo [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) nebo [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu), zejména své jméno, příjmení ve spojení s uživatelským jménem a heslem, elektronická (tzv. emailová) adresa, kontaktní telefonní číslo, slevový kód. Dále jsou do **osobních údajů** zahrnuty informace nebo údaje vyplněné uživatelem v preferenčním formuláři, rozřazovacím testu a položce pro tzv. nultou hodinu.

2.2.7 **Preferenční formulář** je dotazník, který má každý uživatel k dispozici ve svém uživatelském účtu a který obsahuje položky týkající se preferencí uživatele. Preferenční formulář je nedílnou součástí uživatelského účtu v jeho rozšířeném nastavení (viz. níže) a poskytovatel jej využívá k analýze a tvorbě nabídky konkrétních placených služeb.

2.2.8 **Rozřazovací test** je písemná zkouška znalostí anglického jazyka uživatele, ke kterému má každý uživatel přístup v rámci svého uživatelského účtu v jeho rozšířeném nastavení (viz. níže) a který každý uživatel vyplní před a po absolvování celého výukového nebo konverzačního bloku. Vyplněné položky rozřazovacího testu má poskytovatel k dispozici pro provedení analýzy znalostí uživatele a jeho zařazení do znalostní úrovně.

2.2.9 **Uživatelský účet** je prostředí, resp. prostor pro vložení unikátního souboru osobních dat uživatele, který bude uchován v databázi přístupné pouze pro tohoto uživatele na webové stránce [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz) nebo [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com) nebo [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) nebo [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu) a pro správce, resp. administrátora uživatelské části těchto webových stránek jakož i správce, resp. administrátora těchto webových stránek a to výhradně pro účely vytvoření jedné nezávazné a libovolného počtu závazných objednávek na služby poskytovatele, jejich využívání a správy vlastního uživatelského účtu. Tato unikátní osobní data budou vložena do uživatelského účtu uživatelem a uživatel k nim bude mít umožněn přístup pomocí uživatelského jména a hesla, které si sám zvolí.

**Uživatelský účet** se dělí na 2 základní úrovně:

1. **Základní nastavení uživatelského účtu** je první stupeň nastavení uživatelského účtu a vzniká při prvotní registraci uživatele v uživatelském prostředí registračního systému – databáze - na webové stránce [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz) nebo [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com) nebo [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) nebo [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu), ve kterém uživatel vyplní základní osobní údaje, tedy údaje následující: své jméno, příjmení, uživatelské jméno, uživatelské heslo pro vstup do systému, emailová adresa, kontaktní mobilní telefonní číslo, úroveň znalostí anglického nebo jiného jazyka či znalostí v jím vybrané oblasti dle svého úsudku pomocí rozevíracího seznamu možností, preferovaný den (dny) a čas(y) pro účast na nezávazné ukázkové hodině a tzv. nulté hodině a souhlas se všeobecnými obchodními podmínkami včetně souhlasu s poskytnutím osobních údajů poskytovateli.

Účet v tomto nastavení (resp. režimu) umožňuje uživateli se bezplatně a nezávazně zúčastnit jedné 45ti-minutové ukázkové hodiny výuky a konverzace s maximálně 4 dalšími uživateli přibližně stejné úrovně znalostí anglického či jiného jazyka nebo předmětu dle výběru uživatele. Účet v tomto režimu neumožňuje uživateli provádět závazné objednávky na placené služby poskytovatele ani na cokoli vplatňovat nárok po dobu, kdy se uživatelský účet nachází v tomto nastavení.

Jakékoli požadavky ze strany uživatele vznesené v **základním nastavení uživatelského účtu** jakož i dohody a ujednání s poskytovatelem učiněné v uživatelském účtu nacházejícím se v tomto režimu jsou nezávazné vyjma povinnosti poskytovatele zabezpečit ochranu osobních údajů uvedených v uživatelském účtu uživatele a tyto neposkytovat třetím stranám, pokud mu k tomu uživatel nedal písemný souhlas.

Dle instrukcí v uživatelském prostředí může uživatel kdykoli (tzn. před i po absolvování ukázkové hodiny) provést aktualizaci svého uživatelského účtu na vyšší úroveň – tzv. uživatelský účet s rozšířeným nastavením.

2. **Rozšířené nastavení uživatelského účtu** je druhý stupeň uživatelského účtu, na který uživatel aktualizoval svůj uživatelský účet tím, že dle instrukcí uvedených v **základním nastavení uživatelského účtu** kliknul levým tlačítkem myši na tlačítko pro aktualizaci uživatelského účtu na **rozšířené nastavení** (tzv. PRO verze účtu) a následně vyplnil rozšířené osobní údaje, tedy rozřazovací test a/nebo preferenční formulář a fakturační a kontaktní adresu a tyto údaje pomocí tlačítka k tomu určeného vložil do databáze. V takto aktualizovaném uživatelském účtu  **lze** provádět objednávky na placené služby

poskytovatele. V takto aktualizovaném uživatelském účtu **nelze** provést registraci na bezplatnou účast na ukázkové hodině a to ani v případě, že daný uživatel ukázkovou hodinu neabsolvoval.

Požadavky ze strany uživatele vznesené v uživatelském účtu nacházejícím se v rozšířeném nastavení jakož i dohody a ujednání s poskytovatelem jsou závazné v rozsahu jejich specifikace v nabídkovém formuláři, který uživatel obdržel od poskytovatele ve svém uživatelském účtu a nabývají závaznosti od momentu potvrzení takového nabídkového formuláře příslušným ovládacím tlačítkem uvnitř uživatelského účtu a jsou předmětem smluvního vztahu mezi uživatelem, resp. objednavatelem a poskytovatelem.

**2.2.10 Potvrzující email** je email, který uživatel obdrží po založení vlastního uživatelského účtu. Tento email obsahuje aktivací hyperlinkový odkaz. Kliknutím na tento aktivací odkaz uživatel zaktivuje svůj nový uživatelský účet, který se v ten moment nachází v základním nastavení.

**2.2.11 Nabídka** konkrétní služby nebo souboru služeb je parametricky určená služba nebo soubor služeb, jejichž detailní specifikace je/jsou na základě osobních údajů v účtu uživatele uvedena(y) v časově omezeném záznamu ve vlastním uživatelském účtu uživatele, kterému byla poskytovatelem vytvořena a na kterou tento uživatel může ve vlastním uživatelském účtu příslušným ovládacím tlačítkem reagovat, tzn. potvrdit ji či zamítnout a/nebo ji ponechat bez reakce do její expirační doby.

**2.2.12 Objedávka** konkrétní služby nebo souboru služeb je uživatelem potvrzená nabídka. Na základě potvrzené nabídky, tzn. závazné objednávky, poskytovatel vystaví objednavateli zálohovou fakturu a tuto mu emailem odešle a/nebo ji uloží ve vlastním uživatelském účtu daného uživatele-objednavatele.

#### **2.2.13 Email, emailová adresa**

a. **Email** se rozumí dopis v elektronické podobě, prostřednictvím kterého spolu poskytovatel a uživatel, resp. objednavatel (popř. spotřebitel) komunikují.

b. **Emailová adresa** je adresa pro přijímání a odesílání elektronické pošty, tedy emailů (viz. bod 2.2.13.a.)

**2.2.14 Služby** nebo **soubory služeb** nabízené a poskytované poskytovatelem uživatelům, resp. objednavatelům zahrnují organizaci a realizaci online výuky jazyků, konverzačního tréninku v těchto jazycích a/nebo online výuky předmětů humanitních, přírodních a/nebo exaktních věd v podobě výukových a/nebo konverzačních kurzů prostřednictvím audio-video konferencí uskutečňovaných

v reálném čase s lektory poskytovatele a za využití interaktivního elektronického vzdělávacího materiálu prezentovaného a simultánně k dispozici každému účastníkovi, tzn. každému uživateli, resp. objednavateli dané služby, který tuto službu v daný moment využívá.

**2.2.15 Výukový / konverzační kurz** je ucelený blok výukových / konverzačních hodin, jehož parametry jsou specifikované a uvedené v poskytovatelem vytvořené nabídce, jejíž záznam poskytovatel uložil v uživatelském účtu cíleného uživatele a zahrnují délku trvání uceleného výukového/konverzačního bloku, časově určený počátek a konec každé jednotlivé výukové/konverzační hodiny (tzn. čas a den v týdnu, popř. dny v týdnu, kdy se jednotlivé výukové/konverzační hodiny konají), úroveň obtížnosti výuky/konverzace, počet účastníků se studentů ve výukovém/konverzačním bloku, celkovou cenu za daný výukový/konverzační blok včetně případných parciálních cen a uplatněných slev, popřípadě dalších parametrů. Konfigurace parametrů každého výukového / konverzačního kurzu je nastavená dle výsledné analýzy preferenčních formulářů, které uživatelé vyplnili ve svých uživatelských účtech.

**Výukové/konverzační kurzy** jsou rozdělené podle počtu účastníků do následujících kategorií:

- a) **individuální** výuka/konverzace – nejvyšší počet účastněných studentů je 1 (slovy „jeden“)
- b) **párová** výuka/konverzace - nejvyšší počet účastněných studentů je 2 (slovy „dva“), přičemž podmínkou pro účast obou studentů je jejich vzájemná volba a souhlas využívat služby poskytovatele společně dle preferencí v jejich uživatelských účtech, na základě kterého poskytovatel nastaví parametry dané služby
- c) **skupinová** výuka/konverzace – nejvyšší počet studentů je 3 (slovy „tři“) a nejvyšší počet studentů je 5 (slovy „pět“). Poskytovatel si vyhrazuje právo volby a zařazení uživatelů-studentů do skupinové výuky na základě informací uvedených v uživatelských účtech těchto uživatelů-studentů.

**2.2.16 Ceny** služeb poskytovatele a možné **slevy**, které lze na tyto služby uplatnit jsou uvedeny v základním ceníku na webové stránce poskytovatele, tj. [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz) a [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com) nebo [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) a [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu) a též mohou být uvedeny na webových stránkách obchodních partnerů poskytovatele včetně jeho autorizovaných distributorů. Podmínky, za kterých mohou objednavatelé (resp. spotřebitelé) slevy uplatnit jsou definovány ve všeobecných obchodních podmínkách, v základním ceníku na webové stránce [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz) a [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com) nebo [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) a [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu) a též mohou být uvedeny na webových stránkách obchodních partnerů poskytovatele včetně jeho autorizovaných distributorů. Objednavatel (resp. spotřebitel) má možnost dle instrukcí a podmínek popsanych v ceníku uvedeném na webových stránkách poskytovatele objednat část výukového/konverzačního kurzu a zaplatit pouze tzv. parciální cenu.

2.2.16.1 **Parciální ceny** jsou ceny za část výukového/konverzačního kurzu, na které se vztahují platební a případně slevové podmínky popsané v ceníku uvedeném na webových stránkách poskytovatele. V případě volby zakoupení části kurzu a platby parciální ceny je tato cena s konkrétními podmínkami a instrukcemi uvedena v zálohové faktuře.

2.2.17 **Smlouva** mezi poskytovatelem a objednavatelem je platný právní dokument ve formě uživatelem potvrzené nabídky, jejíž záznam se nachází ve vlastním uživatelském účtu daného uživatele-objednavatele, přičemž tato nabídka definuje vztah mezi těmito dvěma smluvními stranami, jakož i jejich práva a povinnosti vyplývající z tak vzniklého smluvního vztahu. Nedojde-li ke vzájemné dohodě obou smluvních stran uzavřít smlouvu v jazyce anglickém, je obsah smlouvy a všeobecných obchodních podmínek vyjádřen jazykem českým a v českém jazyce je každá smlouva standardně uzavírána.

2.2.18 **Nultá hodina** je bezplatný nevýukový organizačně- přípravný online meeting ve formě audio-video konference za účasti lektora, technika, popřípadě dalších účastníků, během kterého dojde ke kontrole, popř. nastavení ovládacích hardwarových (např. PC/notebook, sluchátka s mikrofonom) a softwarových prvků (např. poslední aktualizace Java) a ke kontrole kvality internetového připojení každého z účastníků. Tuto kontrolu či nastavení si během nulté hodiny provede každý účastník na svém hardwarovém a softwarovém vybavení sám dle instrukcí lektora nebo technika. Na požádání lze tuto kontrolu, popř. nastavení přenechat odborné pomoci technika či lektora a to prostřednictvím aplikace TeamViewer8, jejíž instalaci poskytovatel doporučuje účastníkům provést před vstupem do nulté hodiny nebo prostřednictvím funkcí video-konferenčního prostředí poskytovatele.

Účast na nulté hodině je dobrovolná a nelze ji tak nárokovat. Před provedením první závazné objednávky poskytovatel každému uživateli **doporučuje** se zaregistrovat na nultou hodinu a tuto absolvovat a zajistit tak kvalitní zvukový a obrazový kontakt s ostatními účastníky online výuky nebo konverzace. V případě technických potíží, které uživatel zaznamená a/nebo potíží, které tento uživatel způsobí ostatním uživatelům, resp. účastníkům již objednané a zaplacené online výuky/konverzace si poskytovatel vyhrazuje právo takovéhoho uživatele vyloučit z dané výukové hodiny, pokud tento uživatel úspěšně neabsolvoval nultou hodinu.

Účast na nulté hodině lze zajistit při vytvoření **uživatelského účtu v základním nastavení** prostřednictvím položky, která nabízí časové možnosti konání nulté hodiny. V uživatelském účtu nacházejícím se v rozšířeném nastavení (tzv. PRO verze účtu) tato položka již k dispozici není. V případě, že uživatel s již aktivním **rozšířeným nastavením uživatelského účtu** provede **změnu** v internetovém připojení, hardwaru a/nebo softwaru mu poskytovatel **doporučuje**, aby ho **emilem** požádal o účast na nulté hodině, nezávisle na tom, zda již nultou hodinu v minulosti úspěšně absolvoval či nikoliv.

**Úspěšným absolvováním** nulté hodiny se rozumí účast uživatele na této hodině, při které je kvalita přijímané zvukové a obrazové složky signálu účastníkem schválena a kvalita odesílané zvukové a obrazové složky signálu od tohoto účastníka schválena lektorem nebo technikem a ostatními účastníky.

**2.2.19 Ukázková hodina** je bezplatná prezentační hodina pro uživatele, během které lektor prezentuje všem účastníkům služby poskytovatele. Účast na bezplatné ukázkové hodině je dobrovolná ze strany uživatele, tzn. není jakkoli podmíněna ani garantována žádným smluvním vztahem mezi uživatelem a poskytovatelem a nelze ji jakkoliv nárokovat. Účast v ukázkové hodině lze zajistit pouze jednou a to v základním nastavení uživatelského účtu, tedy při jeho vytvoření.

**2.2.20 Slevový kód** zajišťuje jednorázové ponížení ceny vždy pouze jednoho výukového kurzu nebo konverzačního bloku o specifikovanou částku, dle podmínek uvedených na webových stránkách obchodních partnerů poskytovatele včetně jeho autorizovaných distributorů nebo dle podmínek, které obchodní partneři poskytovatele distribuovali jiným srozumitelným způsobem. Informace o obchodních partnerech a autorizovaných distributorech slevových kódů lze získat u poskytovatele.

Každý slevový kód je unikátní, má podobu sestavy písmen a číslic, které se zadávají v uživatelském účtu uživatele. Slevový kód je vyčerpán, tzn. odstraněn poskytovatelem z uživatelského účtu objednavatele v momentě uhrazení částky, která je uvedena na zálohové faktuře vystavené poskytovatelem za službu nebo soubor služeb objednaných tímto objednavatelem.

**2.2.21 Slevy** z aktuálních cen jsou slevy ze standardních ceníkových cen, které může objednavatel uplatnit, pokud uhradí celou částku za objednané služby poskytovateli před zahájením poskytování této služby (tedy pokud nevyužije možnosti platebního kalendáře, kromě případů, které jsou popsány v aktuálním ceníku poskytovatele) a/nebo pokud vloží do patřičné položky ve svém uživatelském účtu (v jeho rozšířeném nastavení, tzv. PRO verzi účtu) platný slevový kód.

**2.2.22 Zvací email** je dopis zasláný elektronickou poštou na emailovou adresu uživatele, resp. objednavatele uvedenou v jeho vlastním osobním uživatelském účtu vždy před začátkem každé online ukázkové/výukové/konverzační hodiny a obsahuje hyperlinkový odkaz pro vstup do online audio-video konferenční místnosti, ve které ukázková nebo placená výuková či konverzační hodina probíhá. Každý zvací dopis má funkci pro jednorázové přihlášení do jedné konkrétní online ukázkové/výukové/konverzační hodiny.

**2.2.23 Vzdálená pomoc** je proces, kdy se poskytovatel pomocí internetového připojení a aplikace TeamViewer nebo pomocí funkcí video-konferenčního prostředí připojí do počítače/notebooku uživatele nebo objednavatele (resp. spotřebitele) za účelem optimálního nastavení hardwaru a softwaru, tedy PC nebo notebooku a programového vybavení, pro optimální využívání služeb poskytovatele, přičemž poskytovatel i uživatel a/nebo objednavatel (resp. potřebitel) mají aplikaci TeamViewer ve svém PC nebo notebooku již nainstalovanou. V současné době se jedná o verzi této aplikace pod označením TeamViewer8.



**2.2.24 Zpracování osobních údajů** zahrnuje procesy vyplývající ze zákonných povinností jako je evidence osobních údajů uživatelů nebo objednavatelů a smluv obsahující tyto údaje, tvorba účetních dat a dokumentů obsahující tyto údaje, včetně jejich reportingu příslušným úřadům v souladu s českým právním řádem.

**2.2.25 Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy** je formulář, jehož plné znění je k dispozici na webových stránkách poskytovatele pro objednavatele, resp. spotřebitele, a to pro ty, kteří se rozhodli od smlouvy s poskytovatelem odstoupit. Tento formulář kromě vyznačených polí pro povinné údaje obsahuje také volitelné pole, do kterého dle instrukcí může objednavatel, resp. spotřebitel vyplnit důvody pro své rozhodnutí ukončit využívání objednaných služeb poskytovatele, tedy důvody odstoupit od smlouvy uzavřené s poskytovatelem.

### 2.3 Definice procesů

**2.3.1 Vytvoření uživatelského účtu v základním nastavení** může realizovat každý, kdo v základním zobrazení webové stránky [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz) nebo [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com) či [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) nebo [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu) prostřednictvím tlačítka pro registraci do systému resp. databáze umístěným uprostřed obrazovky pod názvem „vyzkoušejte zdarma“ zahájí registrační proces, vyplní požadované základní osobní údaje včetně souhlasu se všeobecnými obchodními podmínkami a poskytnutím osobních údajů a tyto příslušným tlačítkem odešle. Následně na emailovou adresu, uvedenou v osobních údajích, obdrží potvrzující email, pomocí něhož zaktivuje svůj uživatelský účet na webové stránce [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz) a [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com) či [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) a [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu).

Vytvořením uživatelského účtu dává uživatel bezvýhradní souhlas s těmito všeobecnými obchodními podmínkami a s poskytnutím osobních údajů poskytovateli.

### 2.3.2 Kontrola kvality internetového připojení a hardwarového a softwarového vybavení

Tuto kontrolu má uživatel možnost provést během tzv. nulté a ukázkové hodiny, přičemž obě tyto hodiny jsou zdarma dostupné každému registrovanému uživateli, jehož uživatelský účet se nachází v základním nastavení a nejsou řízené žádným smluvním vztahem a nejsou tím jakkoli závazné. O účasti na bezplatné nulté hodině může uživatel kdykoli poskytovatele požádat i po aktivaci rozšířeného nastavení svého uživatelského účtu a může tak učinit emailem, přičemž se na účast v této nulté hodině vztahují stejné podmínky jako na účast v nulté hodině, které se uživatel účastní při základním nastavení svého uživatelského účtu. Účast na nulté hodině poskytovatel doporučuje zejména tehdy, došlo-li na straně uživatele ke změně v nastavení internetového připojení či instalaci nového nebo odinstalaci již nainstalovaného programového vybavení (softwaru) a též došlo-li k výměně některého z hardwarových komponentů (např. sluchátka s mikrofonom, PC, notebook, web kamery, apod.)

**2.3.3 Vstup do konkrétní nulté hodiny** je uživateli umožněn po registraci do této hodiny. Registraci do nulté hodiny může uživatel provést buď při prvotním vytvoření uživatelského účtu v jeho základním nastavení (DEMO verze účtu), kde obdrží poskytovatelem vytvořenou nabídku na účast v nulté hodině ve formě záznamu a tuto příslušným tlačítkem potvrdí a/nebo dohodou s poskytovatelem, učiněnou prostřednictvím emailové komunikace a to pouze v případě, že již provedl aktualizaci svého uživatelského účtu na rozšířené nastavení.

Při vytvoření **uživatelského účtu v základním nastavení** může uživatel zajistit svoji účast v nulté hodině tím, že v položce, která nabízí časové možnosti konání nulté hodiny, alespoň jednu možnost vybere a po odeslání osobních dat a aktivaci svého uživatelského účtu od poskytovatele obdrží poskytovatelem vytvořenou nabídku nebo nabídky na účast v nulté hodině ve formě záznamu a jednu z těchto nabídek příslušným tlačítkem potvrdí, čímž vyjádří souhlas se svojí účastí na vybrané nulté hodině.

**2.3.3.1 Postup při samotném vstupu do online nulté/ukázkové hodiny** je následující: 5 až 15 minut před konáním nulté/ukázkové hodiny obdrží každý uživatel, který je do této hodiny zaregistrovaný zvací email, tedy email s pozvánkou do této hodiny. V tomto emailu uživatel klikne levým tlačítkem myši na první hyperlinkový odkaz. Následně se uživateli na obrazovce nebo monitoru objeví okno, kde do horního ze dvou prázdných polí vyplní své jméno a dolního z těchto dvou polí napíše emailovou adresu, na kterou mu byl zvací email zaslán. Po té uživatel klikne na zeleně zabarvené tlačítko, které je umístěné pod těmito dvěma vyplněnými poli a je označeno slovem „join“.

**2.3.4 Vstup do ukázkové hodiny** je uživateli umožněn po registraci do této hodiny. Registraci do ukázkové hodiny může uživatel provést pouze při prvotním vytvoření uživatelského účtu v jeho základním nastavení.

Uživatel si může zajistit svoji účast v ukázkové hodině pouze tím, že v položce, která nabízí časové možnosti konání ukázkové hodiny, alespoň jednu možnost vybere a po odeslání osobních dat a aktivaci svého uživatelského účtu od poskytovatele obdrží poskytovatelem vytvořenou nabídku nebo nabídky na účast v ukázkové hodině ve formě záznamu a jednu z těchto nabídek příslušným tlačítkem potvrdí, čímž vyjádří souhlas se svojí účastí na vybrané ukázkové hodině.

**2.3.4.1 Postup při samotném vstupu do online ukázkové hodiny** je totožný s postupem, který je uveden v bodě 2.3.3.1.

**2.3.5 Vytvoření uživatelského účtu v rozšířeném nastavení** může kdykoli provést každý uživatel, který má již v databázi poskytovatele vytvořený uživatelský účet v základním nastavení a to vyplněním rozšířených osobních údajů. V tomto režimu může uživatel provádět závazné objednávky na služby

poskytovatele. Poskytnutím rozšířených osobních údajů dává uživatel souhlas poskytovateli ke zpracování těchto údajů v souladu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami a s platnými právními předpisy České republiky a k jejich využití pro vypracování podkladu pro tvorbu nabídek.

**2.3.6 Vytvoření závazné objednávky** může uživatel uskutečnit potvrzením nabídky, kterou obdrží od poskytovatele ve svém vlastním uživatelském účtu. Potvrzení nabídky lze provést pouze kliknutím na příslušné tlačítko, které je vyznačené u dané nabídky. Kliknutí, tzn. aktivace příslušného tlačítka sloužícího k potvrzení resp. akceptaci dané nabídky je aktem vznesení návrhu objednavatele poskytovateli na uzavření kupní smlouvy na specifikovanou službu nebo soubor služeb včetně cen(y), které(á) je/jsou pro danou službu nebo soubor služeb uvedena(y) a možných slev, jež se na danou službu nebo soubor služeb mohou vztahovat. Zároveň objednavatel odesláním potvrzeného nabídkového formuláře dává bezvýhradní souhlas s těmito všeobecnými obchodními podmínkami, s podmínkami uvedenými v dané objednávce a s užitím a zpracováním osobních údajů vložených do databáze poskytovatele včetně údajů o třetích osobách uvedených ve svém uživatelském účtu v souladu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami a v souladu s platným zněním zákona o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb., v jeho platném znění, zejména s ustanoveními § 5, odst. 2, 4 a 5.

Vytvořením závazné objednávky dává uživatel resp. objednavatel bezvýhradný souhlas s tím, že si byl vědom možnosti absolvovat nultou a ukázkovou hodinu, během kterých mu poskytovatel nabízel

1. spolupráci při optimálním nastavení hardwarového a softwarového vybavení,
2. spolupráci při kontrole kvality připojení na internetovou síť a
3. možnost si vytvořit názor na to, zda-li mu způsob online výuky nabízené poskytovatelem vyhovuje.

V případě své neúčasti na nulté a/nebo na ukázkové hodině bere takový uživatel na vědomí, že se svojí neúčastí vzdal práva na podání pozdější reklamace týkající se nevyhovujícího nastavení hardwaru a/nebo softwaru a/nebo nedostatečně kvalitního připojení na internetovou síť.

**2.3.7 K potvrzení objednávky** dojde tehdy, jakmile poskytovatel vystaví objednavateli zálohovou fakturu na objednanou službu nebo soubor služeb a tuto mu společně s potvrzenou objednávkou zašle a to buď emailem nebo poštou na adresu uvedenou v uživatelském profilu objednavatele a/nebo ji uloží v uživatelském profilu daného uživatele-objednavatele a tento ji uhradí.

**2.3.8** Poskytovatel si vyhrazuje právo umožnit objednavateli **čerpání objednané placené služby**, tzn. poskytnout objednavateli vstupní kód do každé objednané placené online vyučovací/konverzační hodiny v momentě uhrazení celé částky, která je uvedena na zálohové faktuře vystavené poskytovatelem, popř. její části pokud využije možnosti platebního kalendáře, tak jak je v tomto platebním kalendáři a zálohové faktuře uvedeno.

**2.3.9 Vstup do každé objednané zpoplatněné online výukové/konverzační hodiny** (resp. souboru objednaných zpoplatněných online výukových/konverzačních hodin) je uživateli resp. objednavateli umožněn po uhrazení celé částky, která je uvedena na zálohové faktuře vystavené poskytovatelem, popř. po předložení poskytovateli doklad o uhrazení této částky vydaný bankovním ústavem, ze kterého byla částka na bankovní účet poskytovatele poukázána.

**2.3.9.1 Postup při samotném vstupu do každé objednané zpoplatněné online výukové/konverzační hodiny** (resp. souboru objednaných zpoplatněných online výukových/konverzačních hodin) je totožný s postupem, který je uveden v bodě 2.3.3.1.

**2.3.10 Postup při neúspěšném přihlášení se do nulté hodiny:**

**Postup** při samotném vstupu do online **nulté/ukázkové hodiny** je popsán v bodě 2.3.3.1.

V případě, že se kterémukoli účastníkovi nepodaří do online audio-video konference nulté hodiny přihlásit, organizátor dané nulté hodiny provede konzultaci pomocí telefonického hovoru, který organizátor iniciuje s konkrétním účastníkem a poskytne technickou podporu a součinnost pro nalezení příčiny neúspěšného přihlášení se do nulté hodiny. Poskytovatel doporučuje každému uživateli si před zahájením nulté hodiny nainstalovat do svého počítače či notebooku aplikaci TeamViewer8, pomocí které organizátor nabízí každému účastníkovi nulté hodiny součinnost při hledání řešení technických nedostatků či problémů s připojením se do nulté hodiny.

Pokud se uživateli ani během telefonického hovoru nepodaří přihlásit do nulté hodiny, poskytovatel tomuto uživateli vloží do jeho uživatelského účtu nabídku na účast v některé z dalších poskytovatelem nabízených nultých hodin, na kterou uživatel obdrží zvací email, pokud tuto nabídku příslušným tlačítkem potvrdí.

V případě, že se během konání nulté hodiny nepodaří uživateli nebo organizátorovi dané nulté hodiny docílit optimálního nastavení hardwarového nebo softwarového vybavení uživatele účastnícího se této nulté hodiny, poskytovatel tomuto uživateli vloží do jeho uživatelského účtu nabídku na účast v některé z dalších poskytovatelem nabízených nultých hodin, na kterou uživatel obdrží zvací email, pokud tuto nabídku příslušným tlačítkem potvrdí.

**2.3.11 Poskytování služeb** poskytovatele uživatelům a objednavatelům (resp. spotřebitelům) je realizováno za dodržení podmínek stanovených těmito všeobecnými obchodními podmínkami a řídí se též literou zákonů platného právního řádu České republiky.

### 2.3.12 Odstoupení od smlouvy

Pro odstoupení od smlouvy využívá objednavatel, resp. spotřebitel tzv. **vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy**, který je určen pro objednavatele, resp. spotřebitele, jenž se rozhodl od smlouvy s poskytovatelem odstoupit a který je součástí těchto všeobecných obchodních podmínek. Objednavatel, resp. spotřebitel si v takovém případě tento formulář elektronickou poštou od poskytovatele vyžádá a poskytovatel mu jej obratem stejným způsobem zašle na emailovou adresu uvedenou v uživatelském účtu objednavatele, resp. spotřebitele a/nebo ji uloží v jeho vlastním uživatelském účtu. Objednavatel, resp. spotřebitel tento formulář řádně dle instrukcí vyplní, opatří vlastnoručním podpisem a odešle zpět na emailovou adresu poskytovatele. Po obdržení poskytovatel spotřebiteli potvrdí jeho přijetí a odešle mu doklad o ukončení platnosti smlouvy, kterýžto obsahuje informace o množství využitých služeb a částce, kterou v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku poskytovatel poukáže zpět na účet spotřebitele a to nejpozději do 14ti dnů od odstoupení od smlouvy.

### 2.4 Ochrana osobních údajů

Poskytovatel se zavazuje, že osobní údaje každého uživatele, resp. objednavatele, včetně údajů o třetích osobách, které uživatel (resp. objednavatel) vloží do vlastního účtu vytvořeného na webové stránce [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz) nebo [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com) či [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) nebo [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu), využije výhradně a pouze za účelem řádného plnění svých smluvních závazků vůči uživateli, resp. objednavateli a zajistí maximální ochranu těchto údajů proti jejich zneužití nebo přístupu zaměstnanců či spolupracujících osob, které se písemnou formou nezavázaly o těchto osobních údajích zachovávat mlčenlivost. Poskytovatel se zavazuje bez písemného souhlasu uživatele neposkytovat jakékoli osobní údaje uživatele uvedené v jeho osobním uživatelském účtu třetím stranám a svým obchodním partnerům.

Uživatel či objednavatel tímto dává poskytovateli souhlas k poskytování informací o nabízených službách. Tento souhlas má uživatel či objednavatel právo kdykoliv zrušit doručením písemného vyjádření poskytovateli.

### 2.5 Ochrana duševního vlastnictví

Služby poskytovatele, jakož i veškerý obsah webové stránky [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz) a [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com) a [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) a [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu) včetně informací a materiálů prezentovaných uživatelům a objednavatelům (resp. spotřebitelům) na webové stránce [cyber-english.webex.com](http://cyber-english.webex.com) a během online audio-video konferencí jsou součástí duševního vlastnictví poskytovatele a dodavatelů poskytovatele a nesmí být bez souhlasu těchto dodavatelů a poskytovatele kopírovány, ani nijak reprodukovány, přeprodávány nebo jakkoli distribuovány či zveřejňovány. Vzdělávací materiály prezentované v rámci poskytování služeb uživatelům a/nebo objednavatelům (resp. spotřebitelům) jsou chráněny autorskými právy, ochrannými známkami a patenty dodavatelů poskytovatele.

Uživatelé a/nebo objednavatelé (resp. spotřebitelé) mají právo využívat služby či souboru služeb poskytovatele pouze pro vlastní vzdělávací účely.

Nedodržení těchto podmínek kterýmkoli z uživatelů a/nebo objednavatelů (resp. spotřebitelů) se považuje za narušení ochrany duševního vlastnictví dodavatelů a poskytovatele, včetně ochranné známky a/nebo patentů a za hrubé porušení autorských práv těchto osob a kterákoli z poškozených stran je oprávněna se domáhat ochrany svých práv a finanční náhrady za újmu jí tímto jednáním vzniklou v soudním řízení. Takové jednání uživatele a/nebo objednavatele (resp. spotřebitele) je též klasifikováno jako hrubé porušení povinností vyplývajících z těchto všeobecných obchodních podmínek a smluvních vztahů mezi uživatelem a/nebo objednavatelem (resp. spotřebitelem) a poskytovatelem, který si v takovém případě vyhrazuje právo s okamžitou platností odstoupit od smlouvy s daným subjektem (uživatelem, objednavatelem, resp. spotřebitelem), který se výše zmíněného jednání dopustil.

Žádný z dodavatelů ani poskytovatelů nenese žádnou odpovědnost za obsah či možnou újmu na duševním či jiném vlastnictví uživatelů a/nebo objednavatelů (resp. spotřebitelů) způsobenou internetovým prostředím třetích stran, jež není pod kontrolou poskytovatele a které je propojeno s webovou stránkou poskytovatele prostřednictvím odkazů umístěných na webové stránce poskytovatele, tj. na [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz) a [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com) a [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) a [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu).

## 2.6 Předmět smlouvy

2.6.1 **Předmětem smlouvy** mezi poskytovatelem a objednavatelem (resp. spotřebitelem) je závazek poskytovatele dodat služby (definované v bodě 2.2.14 a 2.2.15 těchto všeobecných obchodních podmínek) v rozsahu a kvalitě, jež jsou specifikované v uživateli potvrzené nabídce a závazek objednavatele zaplatit poskytovateli za tyto služby před zahájením jejich čerpání smluvní cenu, tj. cenu, která je uvedena v zálohové faktuře a skládá se ze základní ceny uvedené v ceníku, popřípadě příslušných možných slev, které objednavatel uplatnil buď vložení platného slevového kódu do příslušné položky ve svém uživatelském účtu a/nebo provedením platby celé částky smluvní ceny za kompletní objednanou službu a to před zahájením čerpání objednané služby, tedy nevyužitím možnosti platebního kalendáře (kromě případů, které jsou specifikovány v ceníku poskytovatele).

2.6.2 Objednavatel je **osvobozen od platby smluvní ceny** poskytovateli, došlo-li k vzájemné písemné dohodě mezi objednavatelem a poskytovatelem o poskytování služeb objednavateli za podmínek, které musí být oběma stranami schváleny a mohou obsahovat poskytování služeb objednavateli zcela zdarma nebo se slevou po dobu, která je uvedena v takové dohodě. Takováto dohoda může též nabýt formy závazné nabídky, resp. objednávky, ve které jsou příslušné podmínky stanoveny a kterou objednavatel potvrdil stejným způsobem, jež je definován v bodě 2.3.6.

**2.6.3 Doba trvání** smluvní vztahu je omezena na dobu, která je uvedena ve smlouvě mezi poskytovatelem a objednavatelem, resp. spotřebitelem, počínaje dnem splnění všech podmínek pro vznik smluvního vztahu, jak je specifikováno v těchto všeobecných obchodních podmínkách a konče dnem poslední výukové/konverzační hodiny, jejíž datum konání je uvedeno ve smlouvě mezi poskytovatelem a objednavatelem, resp. spotřebitelem, kromě případů, kdy

- a) objednavatel, resp. spotřebitel podal reklamaci,
- b) objednavatel, resp. spotřebitel vlastním rozhodnutím odstoupil od smlouvy před uplynutím doby poskytování dané služby,
- c) došlo-li zásahem vyšší moci k znemožnění plnění smluvních závazků poskytovatele nebo
- d) ukončil-li poskytovatel smluvní vztah, jak je specifikováno v bodě 2.9.3 a 2.11 těchto všeobecných obchodních podmínek.

2.6.3.1 V případech specifikovaných v **bodě a) článku 2.6.3** těchto všeobecných obchodních podmínek je doba trvání smluvního vztahu upravena písemnou dohodou mezi poskytovatelem a objednavatelem, resp. spotřebitelem.

2.6.3.2 V případech specifikovaných v **bodě b) článku 2.6.3** těchto všeobecných obchodních podmínek je doba trvání smluvního vztahu ukončena datem ukončení smluvního vztahu ze strany objednavatele, resp. spotřebitele.

2.6.3.3 V případech specifikovaných v **bodě c) článku 2.6.3** těchto všeobecných obchodních podmínek je doba trvání smluvního vztahu ukončena momentem, ve kterém došlo k zásahu vyšší moci, přičemž poskytovatel posléze nenalezl náhradní řešení plnění smluvních závazků ani neučinil dohodu s objednavatelem, resp. spotřebitelem, která by upravila datum ukončení smluvního vztahu.

2.6.3.4 V případech specifikovaných v **bodě d) článku 2.6.3** těchto všeobecných obchodních podmínek je doba trvání smluvního vztahu ukončena v momentě vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele.

## 2.7 Nabytí práva objednavatele využívat objednanou službu

2.7.1 Objednavatel **nabývá práva** využívat objednané služby nebo souboru služeb po zaplacení smluvní ceny (popř. její části pokud využije možnosti platebního kalendáře, tak jak je v tomto platebním kalendáři a zálohové faktuře uvedeno) poskytovateli za tyto služby nebo soubor služeb a to po té, co od poskytovatele obdržel závaznou nabídku ve formě záznamu ve svém vlastním uživatelském účtu, tuto nabídku příslušným tlačítkem potvrdil a následně od poskytovatele obdržel zálohovou fakturu se všemi

informacemi včetně smluvní ceny, kterou dle podmínek uvedených v zálohové faktuře uhradil. V případech, kdy částka smluvní ceny nebo její části (dle podmínek dané objednávkou) nebyla na účet poskytovatele připsána do data uvedeného na zálohové faktuře, nejpozději však 24 hodin před datem, na který je první konání dané služby zajištěno, si poskytovatel vyhrazuje právo poskytnout objednané služby objednavateli až po té, co objednavatel na vyžádání poskytovatele předloží poskytovateli oficiální doklad z bankovního ústavu o uskutečnění platby tímto bankovním ústavem nebo v momentě, kdy je daná částka připsána na účet poskytovatele.

2.7.2 Plnění ze strany poskytovatele bude zahájeno v souladu se smluvními podmínkami. Objednavatel si je vědom, že využívání objednané, resp. zakoupené služby, tedy plnění ze strany poskytovatele může být zahájeno před uplynutím 14ti-denní lhůty pro odstoupení od smlouvy, pokud datum tohoto zahájení dle smluvních podmínek předchází čtrnáctý den po uzavření smlouvy.

## 2.8 Ceny za služby, slevy, platby

2.8.1 **Ceny** za služby poskytovatele jsou uvedeny v aktuálním platném ceníku zveřejněném na webové stránce poskytovatele, tj. [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz) a [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com) a [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) a [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu). Uplatnitelné slevy na tyto služby jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele a mohou být uvedeny na webových prezentacích obchodních partnerů poskytovatele, včetně jeho autorizovaných distributorů. Poskytovatel není plátcem DPH (daně z přidané hodnoty).

2.8.2 Objednavatelé mohou provádět **platby** poskytovateli nebo jeho obchodním partnerům za objednané služby převodem na bankovní účet poskytovatele či jeho obchodních partnerů, kteří informaci o daném bankovním účtu uvádějí na svých příslušných webových stránkách. Poskytovatel identifikační údaje bankovního účtu taktéž uvádí na svých webových stránkách, zejména [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz), [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com), [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) a [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu).

2.8.2.1 Poskytovatel informuje objednavatele o přijaté platbě odesláním potvrzení na emailovou adresu objednavatele, která je uvedena v jeho uživatelském účtu v databázi poskytovatele na webové stránce [www.cyber-english.cz](http://www.cyber-english.cz), [www.cyber-english.com](http://www.cyber-english.com), [www.cyberstudy.cz](http://www.cyberstudy.cz) nebo [www.cyberstudy.eu](http://www.cyberstudy.eu).

2.8.3 Celkové a parciální ceny za služby poskytovatele, tzn. ceny za výukové/konverzační kurzy, jakož i jednotlivé výukové/konverzační hodiny, včetně možností plateb, uplatnitelných slev a podmínek, za kterých lze nabízené slevy uplatnit jsou uvedeny v ceníku na webových stránkách poskytovatele a mohou být uvedeny na webových stránkách obchodních partnerů a autorizovaných distributorů poskytovatele a též v každé nabídce vytvořené poskytovatelem v uživatelském účtu uživatele, resp. objednavatele.



2.8.4 Ceny v ceníku uvedeném na webové stránce **poskytovatele** nezahrnují jakékoli náklady, které uživateli nebo objednavateli, resp. spotřebiteli vzniknou v souvislosti s internetovými službami, které uživatel nebo objednavatel, resp. spotřebitel užívá pro čerpání služeb **poskytovatele**, ať již se jedná o výdaje paušálního rázu (tzn. paušální periodické výdaje spojené s užíváním připojení do internetové sítě prostřednictvím služeb zakoupených od jakéhokoli poskytovatele připojení na internetovou síť včetně mobilních operátorů), kdy uživatel nebo objednavatel (resp. spotřebitel) nepřekročí datový limit zakoupený od svého poskytovatele připojení na internetovou síť (tzn. výdaje, které uživateli nebo objednavateli (resp. spotřebiteli) vzniknou bez ohledu na to, zda-li služby **poskytovatele** využívá či ne) a/nebo výdaje za internetové služby čerpané od jakéhokoli poskytovatele připojení na internetovou síť nebo mobilního operátora, jehož internetové služby při využívání služeb **poskytovatele** uživatel nebo objednavatel (resp. spotřebitel) čerpá nebo využívá v České republice či zahraničí mimo nebo nad rámec jakékoli předplacené služby.

## 2.9 Ukončení smlouvy

### 2.9.1 Ukončení smlouvy ze strany objednavatele do 14 dnů od uzavření smlouvy

2.9.1.1 Objednavatel, resp. spotřebitel má v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku a zákona č.363/2013 Sb. právo do 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy od této smlouvy odstoupit bez udání důvodu.

2.9.1.2 Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy je objednavatel, resp. spotřebitel povinen o svém odstoupení od této smlouvy informovat poskytovatele (společnost **Cyber-English s.r.o.**, se sídlem Rybná 716/24, 110 00 Praha 1 - Staré Město, IČ: 02552761, emailová adresa [info@cyber-english.cz](mailto:info@cyber-english.cz) nebo [info@cyber-study.cz](mailto:info@cyber-study.cz), tel. 773 607388) formou jednostranného právního jednání a to odesláním vlastním podpisem stvrzeného oznámení poskytovateli na jeho emailovou adresu uvedenou v těchto všeobecných obchodních podmínkách. V souladu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami má v takovém případě objednavatel, resp. spotřebitel možnost též použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který si od poskytovatele písemně vyžádá, není to však jeho povinností. Tento formulář objednavatel, resp. spotřebitel řádně vyplní a opatří vlastnoručním podpisem a odešle na emailovou adresu poskytovatele. Využije-li objednavatel, resp. spotřebitel této možnosti, poskytovatel mu obratem zašle potvrzení o přijetí formuláře, resp. oznámení o odstoupení od smlouvy.

2.9.1.3 Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat oznámení či vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

2.9.1.4 Pokud objednavatel, resp. spotřebitel požádal, aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od smlouvy (viz. nabídkový formulář), je poskytovatel oprávněn po objednavateli, resp. spotřebiteli požadovat zaplacení částky, která se rovná poměrné části smluvní ceny za plnění poskytnuté do okamžiku, kdy objednavatel, resp. spotřebitel informoval poskytovatele o odstoupení od smlouvy. Objednavatel, resp. spotřebitel v takovém případě zaplatí poskytovateli částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb do doby, kdy poskytovatele informoval o odstoupení od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanovených ve smlouvě.

2.9.1.5 V případě odstoupení od smlouvy objednavatelem, resp. spotřebitelem v individuálním výukovém/konverzačním kurzu je tento kurz ukončen. V případě odstoupení od smlouvy jedním ze dvou nebo oběma objednavateli, resp. spotřebiteli v párovém kurzu výuky/konverzace je tento kurz ukončen, neboť není v takovém případě splněná podmínka pro čerpání takové služby uvedená v bodě 2.2.15.b těchto všeobecných obchodních podmínek. V případě odstoupení od smlouvy jedním nebo více objednavateli, resp. spotřebiteli v kurzu skupinové výuky/konverzace čítající 3 účastníky si poskytovatel vyhrazuje právo daný kurz s okamžitou platností zrušit. V případě odstoupení od smlouvy jedním objednavatelem, resp. spotřebitelem v kurzu skupinové výuky/konverzace čítající 4 nebo 5 účastníků si poskytovatel vyhrazuje právo daný kurz s okamžitou platností zrušit nebo tento kurz dále poskytovat pro zbylé 3 nebo 4 účastníky za neměnných podmínek včetně ceny. V případě odstoupení od smlouvy dvěma a/nebo více objednavateli, resp. spotřebiteli v kurzu skupinové výuky/konverzace čítající 4 nebo 5 účastníků si poskytovatel vyhrazuje právo daný kurz s okamžitou platností zrušit. Na všechny případy zrušení kurzu výuky/konverzace uvedené v tomto bodě, vyjma prvních dvou z výše zmíněných, se vztahují podmínky článku 2.9.3 těchto všeobecných obchodních podmínek.

## **2.9.2 Ukončení smlouvy ze strany objednavatele více než 14 dnů po uzavření smlouvy**

2.9.2.1 Objednavatel, resp. spotřebitel má právo po uplynutí 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy od této smlouvy odstoupit a to v souladu příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku a těmito všeobecnými obchodními podmínkami. V takovém případě objednavatel, resp. spotřebitel odešle poskytovateli na elektronickou adresu [info@cyber-english.cz](mailto:info@cyber-english.cz) nebo [info@cyber-study.cz](mailto:info@cyber-study.cz) řádně vyplněný a vlastnoručně podepsaný vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který si od poskytovatele písemně vyžádá a poskytovatel je oprávněn požadovat po objednavateli zaplacení částky, jejíž výše se rovná součtu poměrné části smluvní ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy a částky, kterou poskytovatel vynaložil na poskytnutí služby nebo souboru služeb objednaných objednavatelem, maximálně však částku, která se rovná výši ceny objednané služby nebo souboru služeb. Poskytovatel se tak zavazuje objednavateli, resp. spotřebiteli poukázat na bankovní účet objednavatele, resp. spotřebitele částku, která se rovná rozdílu mezi zaplacenou částkou za objednané, tedy zakoupené a popř. využívané služby a součtem poměrné části smluvní ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy a nákladů, které poskytovateli vznikly se zajištěním a realizací služby nebo souboru služeb zakoupených objednavatelem, resp. spotřebitelem.

2.9.2.2 V případě odstoupení od smlouvy objednavatelem, resp. spotřebitelem v individuálním výukovém/konverzačním kurzu je tento kurz ukončen. V případě odstoupení od smlouvy jedním ze dvou nebo oběma objednavateli, resp. spotřebiteli v párovém kurzu výuky/konverzace je tento kurz ukončen, neboť není v takovém případě splněna podmínka pro čerpání takové služby uvedená v bodě 2.2.15.b těchto všeobecných obchodních podmínek. V případě odstoupení od smlouvy jedním objednavatelem, resp. spotřebitelem v kurzu skupinové výuky/konverzace čítající 3 účastníky si poskytovatel vyhrazuje právo daný kurz s okamžitou platností zrušit nebo se se zbylými dvěma účastníky písemnou formou dohodnout na změně podmínek, za kterých jim bude daný kurz nadále poskytován, popř. poskytovat daný kurz nadále za neměnných podmínek, přičemž poskytovatel uplatní své právo na zaplacení za již poskytnutou službu nebo služby a kompenzaci nákladů, jak je specifikováno v bodě 2.9.2.1 těchto všeobecných obchodních podmínek. V případě odstoupení od smlouvy dvěma objednavateli, resp. spotřebiteli v kurzu skupinové výuky/konverzace čítající 3 účastníky si poskytovatel vyhrazuje právo daný kurz s okamžitou platností zrušit nebo se se zbylým účastníkem písemnou formou dohodnout na změně podmínek, za kterých mu bude daný kurz nadále poskytován, popř. poskytovat daný kurz nadále za neměnných podmínek, přičemž poskytovatel uplatní své právo na zaplacení za již poskytnutou službu nebo služby a kompenzaci nákladů, jak je specifikováno v bodě 2.9.2.1 těchto všeobecných obchodních podmínek. V případě odstoupení od smlouvy jedním objednavatelem, resp. spotřebitelem v kurzu skupinové výuky/konverzace čítající 4 nebo 5 účastníků si poskytovatel vyhrazuje právo daný kurz s okamžitou platností zrušit nebo tento kurz dále poskytovat pro zbylé 3 nebo 4 účastníky za neměnných podmínek včetně ceny, přičemž poskytovatel uplatní své právo na zaplacení za již poskytnutou službu nebo služby a kompenzaci nákladů, jak je specifikováno v bodě 2.9.2.1 těchto všeobecných obchodních podmínek. V případě odstoupení od smlouvy dvěma a/nebo více objednavateli, resp. spotřebiteli v kurzu skupinové výuky/konverzace čítající 4 nebo 5 účastníků si poskytovatel vyhrazuje právo daný kurz s okamžitou platností zrušit nebo tento kurz dále poskytovat pro zbylé účastníky za neměnných podmínek včetně ceny, přičemž poskytovatel uplatní své právo na zaplacení za již poskytnutou službu nebo služby a kompenzaci nákladů, jak je specifikováno v bodě 2.9.2.1 těchto všeobecných obchodních podmínek.

### **2.9.3 Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele**

Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené s objednavatelem, čímž dává objednavateli právo na vrácení částky, kterou tento zaplatil za objednanou službu nebo soubor služeb a to v její plné výši. V případě, že poskytovatel z důvodu zásahu vyšší moci zrušil objednavateli, resp. spotřebiteli jeho již potvrzenou a zaplacenou účast na výukové a/nebo konverzační hodině nebo na souboru výukových a/nebo konverzačních hodin, má objednavatel, resp. spotřebitel právo na poskytnutí nové služby, na jejíž parametrech se obě smluvní strany písemně dohodly. Poskytovatel nenesе vůči objednavateli, resp. spotřebiteli žádnou odpovědnost za případné škody vzniklé na straně objednavatele v důsledku neposkytnutí objednané (popř. zaplacené) služby nebo souboru služeb, pokud k takovému jednání poskytovatele vedly okolnosti a/nebo události, které poskytovatel nemohl předvídat ani je odvrátit či jim zabránit.

## 2.10 Zřeknutí se záruk ze strany poskytovatele

2.10.1 Uživatel nebo objednavatel (resp. spotřebitel) bere na vědomí, že služby poskytovatele využívá na vlastní nebezpečí.

2.10.2 Poskytovatel neodpovídá za sníženou kvalitu obrazu a/nebo zvuku na straně uživatele nebo objednavatele (resp. spotřebitele) a/nebo za přímé i nepřímé škody, včetně ztrát zisků z obchodních a/nebo podnikatelských aktivit, poškození dobré pověsti a/nebo poškození a/nebo ztrát dat a/nebo informací přítomných na hardwarovém a softwarovém vybavení uživatele nebo objednavatele, resp. spotřebitele, a/nebo poplatků či nákladů, které uživateli nebo objednavateli, resp. spotřebiteli vznikly v souvislosti se škodami, které uživateli nebo objednavateli (resp. spotřebiteli) vznikly v důsledku používání webové stránky poskytovatele, jeho dodavatelů a/nebo webových stránek, na něž jsou na webové stránce poskytovatele umístěny hyperlinkové odkazy, pokud ke vzniku takové škody nebo snížené kvality obrazu a/nebo zvuku došlo následkem okolností, jež poskytovatel nemohl ovlivnit, včetně:

- závad na internetovém připojení uživatele nebo objednavatele (resp. spotřebitele),
- závad na internetovém připojení poskytovatele nebo kteréhokoli z jeho dodavatelů, které poskytovateli znemožní zajistit dodání kvalitních služeb objednaných, resp. zakoupených objednavatelem (resp. spotřebitelem) nebo služeb, které jsou bezplatně dostupné každému uživateli
- změn provedených na internetovém připojení nebo hardwaru či softwaru na straně uživatele nebo objednavatele (resp. spotřebitele)
- závad na lokální síti (LAN) uživatele nebo objednavatele (resp. spotřebitele)
- přerušení přívodu elektrické energie na straně jak poskytovatele, tak i uživatele nebo objednavatele (resp. spotřebitele), včetně kteréhokoli z dodavatelů poskytovatele, které poskytovateli znemožní zajistit dodání kvalitních služeb objednaných, resp. zakoupených objednavatelem (resp. spotřebitelem) nebo služeb, které jsou bezplatně dostupné každému uživateli
- pochybení, která uživatel nebo objednavatel (resp. spotřebitel) učinil ve vztahu k instrukcím či informacím, které jsou přítomny na webové stránce poskytovatele,
- pochybení, která poskytovatel učinil na základě informací přijatých od uživatele a/nebo objednavatele (resp. spotřebitele) při poskytování vzdálené pomoci uživateli a/nebo objednavateli (resp. spotřebiteli)
- závad na straně dodavatelů a/nebo obchodních partnerů poskytovatele, které poskytovateli znemožní zajistit dodání kvalitních služeb objednaných, resp. zakoupených objednavatelem (resp. spotřebitelem) nebo služeb, které jsou bezplatně dostupné každému uživateli
- internetového útoku třetích stran,
- občanskoprávních deliktů na straně uživatele, objednavatele (resp. spotřebitele) a/nebo třetí strany,
- virového útoku,
- jakékoli události způsobené zásahem vyšší moci.

2.10.3 Uživatel nebo objednavatel (resp. spotřebitel) nese odpovědnost za stav svého hardwarového a softwarového vybavení, které využívá pro používání služby poskytovatele, včetně nastavení tohoto vybavení, jakož i za kvalitu svého připojení na internetovou síť.

2.10.4 Poskytovatel nenesé žádnou odpovědnost za kvalitu připojení na internetovou síť, kterou uživatel v kterýkoli moment využívá k využívání služeb poskytovatele. Poskytovatel v žádném rozsahu nenesé žádnou odpovědnost za nevyhovující nastavení hardwaru a/nebo softwaru uživatele.

2.10.5 Poskytovatel nabízí součinnost při nastavování parametrů hardwarového a/nebo softwarového vybavení uživatele nebo objednavatele (resp. spotřebitele), přičemž poskytovatel neodpovídá za škody na straně uživatele nebo objednavatele (resp. spotřebitele) vzniklé v důsledku používání softwarového a hardwarového vybavení uživatele nebo objednavatele (resp. spotřebitele) při čerpání služeb poskytovatele. Poskytovatel taktéž nenesé žádnou odpovědnost za škody vzniklé v důsledku nedostatečného zabezpečení hardwarového a softwarového vybavení uživatele nebo objednavatele (resp. spotřebitele).

2.10.6 Zároveň poskytovatel nenesé odpovědnost za škody nebo nesprávnou funkčnost kteréhokoli softwarového či hardwarového vybavení uživatele, objednavatele (resp. spotřebitele), jenž uživatel nebo objednavatel (resp. spotřebitel) používá k čerpání služby poskytovatele, kde taková nesprávná funkčnost nebo škody vznikly v důsledku neposkytnutí potřebné součinnosti uživatele a/nebo objednavatele (resp. spotřebitele).

2.10.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo nabídnout uživateli nebo objednavateli součinnost a/nebo náhradní řešení v případě, že nastane(ou) některá(é) ze situací vyjmenovaných v bodě 2.10.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo nabídnout uživateli nebo objednavateli součinnost a/nebo náhradní řešení v případě, že nastane(ou) situace odlišná(é) od té nebo těch, které jsou vyjmenované v bodě 2.10.2 dle vlastního uvážení, možností, schopností a okolností.

2.10.8 **Poskytovatel** neodpovídá za jakékoli náklady, které uživateli nebo objednavateli, resp. spotřebiteli vzniknou v souvislosti s internetovými službami, které uživatel nebo objednavatel, resp. spotřebitel užívá pro čerpání služeb **poskytovatele**, ať již se jedná o výdaje paušálního rázu (tzn. výdaje spojené s užíváním připojení do internetové sítě prostřednictvím služeb zakoupených od jakéhokoli poskytovatele připojení na internetovou síť), kdy uživatel nebo objednavatel (resp. spotřebitel) nepřekročí datový limit zakoupený od svého poskytovatele připojení na internetovou síť (tzn. výdaje, které uživateli nebo objednavateli (resp. spotřebiteli) vzniknou bez ohledu na to, zda-li služby **poskytovatele** využívá či ne) a

nebo výdaje za internetové služby svého mobilního operátora, popř. internetového poskytovatele nebo mobilního operátora, jehož internetové služby při využívání služeb **poskytovatele** uživatel nebo objednavatel (resp. spotřebitel) čerpá nebo využívá v zahraničí.

## **2.11 Zajištění ochrany osobních údajů a bezpečnosti ze strany uživatele, resp. objednavatele**

Uživatel a/nebo objednavatel (resp. spotřebitel) se zavazuje, že nebude přechovávat v informačním systému, který používá pro čerpání služeb poskytovatele (tj. počítač, notebook, tablet, chytrý telefon, apod.) mechanismy nebo nástroje, které mohou ohrozit bezpečnost webové stránky a/nebo databáze poskytovatele a/nebo jeho dodavatelů a/nebo obchodních partnerů, včetně programů, které mohou být využity k poškozování zabezpečovacích mechanismů webových stránek a internetových prostředí poskytovatele a/nebo jeho dodavatelů a/nebo obchodních partnerů.

Uživatel a/nebo objednavatel (resp. spotřebitel) se také zavazuje, že nebude poškozovat ani ohrožovat autorská práva poskytovatele ani jeho dodavatelů a/nebo obchodních partnerů.

Poskytovatel si vyhrazuje právo odstranit z databáze jeho webové stránky jakýkoli uživatelský účet, o kterém má poskytovatel důvodné podezření, že slouží k páčání či napomáhání k provádění trestných činů nebo činnosti, jež není v souladu s českým právním řádem a těmito všeobecnými obchodními podmínkami. Za takových okolností si poskytovatel vyhrazuje právo s okamžitou platností ukončit poskytování služeb uživateli, objednavateli, resp. spotřebiteli, jehož účet padl v takovéto podezření.

Dále si poskytovatel vyhrazuje právo odstranit z databáze jeho webové stránky jakýkoli uživatelský účet, o kterém má poskytovatel důvodné podezření, že byl vytvořen z důvodu jiného, než je osobní vzdělávání vlastníka daného účtu. Za takových okolností si poskytovatel vyhrazuje právo s okamžitou platností ukončit poskytování služeb uživateli, objednavateli, resp. spotřebiteli, jehož účet padl v takovéto podezření.

## **2.12 Reklamace**

### **2.12.1 Všeobecná ustanovení**

V případě nespokojenosti objednavatele (resp. spotřebitele) s kvalitou poskytované služby má objednavatel (resp. spotřebitel) právo podat poskytovateli reklamaci. V takovém případě je objednavatel (resp. spotřebitel) povinen tuto skutečnost oznámit poskytovateli a to písemně na emailovou nebo poštovní adresu poskytovatele. V případě, že objednavatel (resp. spotřebitel) podal reklamaci v elektronické podobě, tedy formou emailu, bude poskytovatel objednavatele (resp. spotřebitele) informovat o přijetí takové reklamace do 24 hodin od jejího přijetí. Poskytovatel si vyhrazuje právo reklamační důvody přezkoumat a navrhnout objednavateli (resp. spotřebiteli) náhradní řešení, jako např.:

- uzavření písemné dohody s objednavatelem (resp. spotřebitelem) o pokračování poskytování reklamované služby nebo souboru služeb objednavateli, se závazkem poskytovatele odstranit zjištěnou vadu nebo vady v co nejkratší možné době a případně poskytnout objednavateli (resp. spotřebiteli) cenovou výhodu,
- poskytnutí služby nebo souboru služeb, která(ý) je parametricky stejná(ý), podobná(ý) nebo lépe vyhovující objednavateli oproti té službě nebo souboru služeb, které objednavatel (resp. spotřebitel) reklamuje,
- poskytnutí technické podpory při řešení technicky orientovaných problémů,
- vrácení té části uhrazené částky za objednanou (resp. zakoupenou) službu nebo soubor služeb, která zůstane po odečtení plné nebo snížené částky za již poskytnutou službu nebo soubor služeb a nákladů, které poskytovatel vynaložil na realizaci a poskytnutí zakoupené služby nebo souboru služeb objednavateli (resp. spotřebiteli) s přihlédnutím na oprávněnost reklamace.

Poskytovatel se zavazuje podat objednavateli rozhodnutí o jeho reklamaci a odstranit zjištěné vady v co nejkratší možné době.

#### **2.12.2 Seznam neuznávaných důvodů k reklamaci:**

- překážky na straně objednavatele, kromě náhlé zdravotní indispozice, jejíž doba trvání je delší než 6 týdnů a která znemožnila objednavateli poskytovanou službu využívat a o níž objednavatel informoval poskytovatele nejpozději do dvou týdnů od přerušení čerpání poskytované služby a doložil ji relevantním dokladem od lékaře. Poskytovatel na základě takové informace zajistí přerušení čerpání dané služby a poskytne objednavateli návrh řešení dané situace.
- neplnění povinností objednavatele, které jsou specifikovány v potvrzené objednávce,
- dobrovolné nevyužívání zakoupených služeb objednavatelem, resp. spotřebitelem,
- neplnění povinností poskytovatele, k nimž došlo v důsledku zásahu vyšší moci.

2.12.3 Poskytovatel se zavazuje k tomu, že veškeré podněty ke změnám, jakož i stížnosti ze strany objednavatele, resp. spotřebitele včetně reklamací bude v první řadě komunikovat přímo s objednavatelem, resp. spotřebitelem, tedy mimo-soudní cestou formou dohody a vyjednávání s objednavatelem, resp. spotřebitelem.

### 3. FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY DLE ZÁKONA č.363/2013 Sb.

#### OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Adresát

Cyber-English s.r.o.

Rybná 716/24, 110 00 Praha 1 - Staré Město, IČ: 02552761

Email: [info@cyber-english.cz](mailto:info@cyber-english.cz), [info@cyber-study.cz](mailto:info@cyber-study.cz)

Tel.: +420 773 607388

Já, \_\_\_\_\_ oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy č. \_\_\_\_\_

o poskytnutí služby online výuky / online konverzace (**nehodící se škrtněte**), jejíž počáteční datum konání

je \_\_\_\_\_ a výuka/konverzace probíhá každý týden v

pondělí   úterý   středu   čtvrtek   pátek   sobotu   neděli   (**nehodící se škrtněte**)

Datum objednání služby: \_\_\_\_\_

Počet poskytnutých výukových/konverzačních hodin: \_\_\_\_\_

Důvod odstoupení od smlouvy (volitelné):

Jméno, Příjmení spotřebitele: \_\_\_\_\_

Adresa spotřebitele: \_\_\_\_\_

#### **POZNÁMKA:**

**Všechna pole jsou povinná, kromě uvedení důvodu odstoupení od smlouvy.**

Datum:

Podpis spotřebitele:

Popis poskytovatele:



#### **4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 10.2.2015. Právní vztahy mezi smluvními stranami se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., pokud tyto všeobecné obchodní podmínky nestanoví jinak.