

Všeobecné obchodní podmínky

Účinné od 15. listopadu 2016

Své Všeobecné obchodní podmínky (dále jen “VOP”) musí mít každá firma, a aby to nebyla jen úřednická pruda, snažili jsme se je napsat tak, aby vás bavilo je číst, byly přehledné a oběma stranám pomohly lépe držet slovo. Vše dnes uzavíráme přes internet, a tak už se na džentlmenské podání ruky nemůžeme vždy spolehnout.

1. Rozjezd (Preambule)

- 1.1. Jsme PrPom a učíme první pomoc zážitkem, to je naše poslání. Naším cílem je taková společnost, ve které vás bude mít na ulici kdo zachránit, až ztratíte vědomí.
- 1.2. Jsme skupina kamarádů, ale především lektorů a zdravotníků, kteří dohromady tvoří firmu.
- 1.3. Hlavním firemním dokumentem je Etický kodex, ten nás spojuje a zavazuje.
- 1.4. Tyto VOP upravují vztah mezi dodavatelem a odběratelem (společně jako “Strany”) při objednávání a poskytování vzdělávacích služeb.
 - 1.4.1. Dodavatelem je PrPom, s. r. o.; IČ: 05569541; DIČ: CZ05569541; se sídlem: Na Harfě 9a, 190 00 Praha 9 (dále jen “Dodavatel”). Dodavatel je zapsán v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze: oddíl C, vložka 265784.
 - 1.4.1.1. Sídlem v době založení společnosti a vzniku těchto VOP: Drtinova 557/10, 150 00 Praha 5. Sídlo bylo na aktuální změněno dne: 16. července 2019.
 - 1.4.2. Za dodavatele jedná jednatel. Jediným jednatelem je Mgr. Ondřej Koudela, DiS.; narozen: 22. října 1983; bytem: Chuchelská 2052/17, 143 00 Praha 4.
 - 1.4.3. Odběratelem je fyzická nebo právnická osoba, která u Dodavatele objednala služby. Objednání služeb je učiněno pomocí Objednávky.
- 1.5. Dodavatel si vyhrazuje právo na změnu těchto VOP. V souvislosti se změnami se dále zavazuje:
 - 1.5.1. že na svých webových stránkách (www.prpom.cz) (dále jen “WWW”) vystaví vždy aktuální verzi VOP označenou datem platnosti, resp. datem účinnosti;
 - 1.5.2. že o těchto změnách bude informovat všechny své Odběratele, pakliže se právě nacházejí v procesu objednávky služeb;
 - 1.5.3. že bude na tyto VOP odkazovat ve všech svých dokumentech, vč. faktur a smluv;
 - 1.5.4. že v případě sporu bude jednáno dle verze VOP, které platily v době uzavření Objednávky, nikoliv v době vzniku sporu, pokud tento vznikl až během účinnosti nové verze VOP.

2. Jak si pláceme? (Objednávka)

- 2.1. Uzavřením Objednávky se Dodavatel a Odběratel dohodli na společném plnění a povinnostech.
 - 2.1.1. V obchodním vztahu slouží Objednávka namísto smlouvy o dílo.
 - 2.1.2. Uzavřením Objednávky dává Odběratel Dodavateli najevo, že se s těmito VOP seznámil, souhlasí s nimi a bude se jimi řídit. Totéž prohlašuje i Dodavatel.

- 2.2. Odběratel uskutečňuje poptávku služby nejrůznějšími kanály. Nejčastěji jsou to následující: vyplnění poptávkového formuláře na WWW, e-mailem (lhostejno, komu bude doručen, objednávku přijmeme na jakémkoliv e-mailu na doméně “prpom.cz”), telefonickým kontaktem. Všechny tyto cesty vedou k uzavření Objednávky, viz odst. 2.3.
- 2.3. Objednávka se uzavírá vždy písemně. Přesná forma ani znění není blíže specifikováno. Nejčastěji bývá společná vůle stvrzena v e-mailové komunikaci mezi Kontaktní osobou Odběratele (dále jen “KO”) a Sales rescuerem (obchodním zástupcem) Dodavatele (dále jen “SR”). V ojedinělých případech proběhne formou SMS.
 - 2.3.1. SR jsou nezávislí podnikatelé s vlastním IČ, anebo zaměstnanci Dodavatele v různých formách pracovně-právního poměru. Pokud jsou SR nezávislími podnikateli, pak mají s Dodavatelem podepsanu Smlouvu o spolupráci, která vychází z těchto VOP a Etického kodexu.
 - 2.3.2. Je lhostejno, jakou formou jsou SR na Dodavatele napojeni, Odběrateli se musí dostat vždy stejně kvalitních služeb.
- 2.4. Dodavatel poskytuje službu Odběrateli prostřednictvím účastníků. Účastníky mohou být fyzické osoby či právnické osoby (dále jen “Účastníci”). O všech změnách je Odběratel povinen informovat Dodavatele, přesně jak je blíže specifikováno v následujícím oddíle (odd. 3).
- 2.5. Dodavatel si vyhrazuje právo odmítnout Objednávku (a to i bez udání důvodů), pakliže je přesvědčen, že tato je v rozporu s dobrými mravy, bezpečím Účastníků, nebo Etickým kodexem.

3. Od objednávky ke spokojeným účastníkům (Provedení služby)

- 3.1. Jakmile se Odběratel a Dodavatel dohodnou na finální podobě služby, vč. ceny, data uskutečnění a jiných náležitostí, a toto stvrdí Objednávkou dle odst. 2.3, začíná organizace provedení služby.
- 3.2. Provedení služby je Dodavatelem organizováno prostřednictvím Joy providera (organizátora kurzu, dále jen “JP”).
 - 3.2.1. JP jsou nezávislí podnikatelé s vlastním IČ, nebo zaměstnanci Dodavatele v různých formách pracovně-právního poměru. Pokud jsou JP nezávislími podnikateli, pak mají s Dodavatelem podepsanu Smlouvu o spolupráci, která vychází z těchto VOP a Etického kodexu.
 - 3.2.2. Je lhostejno, jakou formou jsou JP na Dodavatele napojeni, Odběrateli se musí dostat vždy stejně kvalitních služeb.
- 3.3. Úkolem JP je spolu s KO zorganizovat službu tak, aby došlo k jejímu provedení a spokojenosti Účastníků. K tomu je zejména zapotřebí:
 - 3.3.1. Pečlivá oboustranná komunikace mezi KO a JP. Pro komunikaci jsou nejčastěji využívány 3 hlavní komunikační kanály, a sice oboustranně sdílené dokumenty platformy Google Suite, emailová korespondence, telefonní hovor. (Jiná forma komunikace může být využita po oboustranném souhlasu a domluvě.)
 - 3.3.2. Dodavatel se prostřednictvím JP zavazuje, že bude plnit přání Odběratele tak, aby byli Účastníci po provedení služby spokojeni. JP si zde vyhrazuje právo odmítnout podobu plnění, která by byla v rozporu s dobrými mravy, bezpečím Účastníků, anebo Etickým kodexem.

- 3.3.3. Odběratel se prostřednictvím KO zavazuje, že bude pečlivě komunikovat svá přání a změny Dodavateli prostřednictvím JP. Veškeré chyby a problémy, které zapříčinila nedostatečná komunikace za strany KO padají na vrub Odběratele.
- 3.3.4. Odběratel se prostřednictvím KO zavazuje, že bude pečlivě informovat své Účastníky o organizačních podrobnostech kurzu.
- 3.4. Dodavatel si vyhrazuje právo na zrušení nebo přeložení akce na jiný termín, na změnu místa konání, na personální změny v lektorském týmu, na změnu ceny služby. Veškeré tyto změny budou komunikovány k rukám KO prostřednictvím JP. Dodavatel se zde zavazuje, že učiní vše potřebné ke spokojenosti Odběratele, resp. Účastníků.

4. Kolik co stojí? (Úhrada za službu)

- 4.1. Veškeré služby jsou kalkulovány individuálně dle přání Odběratele. Dodavatel nedisponuje pevným ceníkem.
 - 4.1.1. Do výsledné ceny zahrnujeme všechny náklady služby. Jednáme fér, proto Odběrateli vždy sdělujeme cenu konečnou, bez skrytých a jiných poplatků.
 - 4.1.2. Cenu služby sdělujeme obvykle formou nabídkové prezentace, která je nedílnou přílohou komunikace mezi KO a SR. Pokud se mění cena služby na základě změny přání Odběratele, pak tuto komunikuje SR k rukám KO vždy písemně formou e-mailu.
 - 4.1.3. Pokud není uvedeno jinak, jsou všechny ceny uvedeny bez DPH, přičemž naše služby spadají do sazby DPH ve výši 21 %.
- 4.2. Veškeré služby hradí Odběratel dodavateli bezhotovostním způsobem.
- 4.3. Standardní úhrada za služby probíhá systémem “záloha + doplatek”, obvykle následovně:
 - 4.3.1. Dodavatel Odběrateli vystaví fakturu na 100 % výše ceny služby (pokud nebylo dohodnuto jinak). Tato záloha je splatná do 14 dnů po potvrzení Objednávky, přičemž tato úhrada je definitivním aktem rezervace termínu provedení služby.
 - 4.3.2. V případě potřeby je možné, aby Odběratel uhradil část ceny služby předem a část až po dodání služby. V takovém případě je mu vystavena zálohová faktura na částku k úhradě předem a poté doplatková faktura na zbývající částku.
 - 4.3.3. V případě, že došlo během plnění služby k vícepracím, Strany se dohodnou na navýšení ceny služby a poté i na způsobu fakturace.
 - 4.3.4. Výměnu těchto platebních dokladů, kam patří mj. dobropis a jiné účetní doklady, mají na starost za obě Strany KO a JP.

5. Když nedorčí slovo Odběratel (Storno poplatky a úroky)

- 5.1. V případě pozdní úhrady Zálohové nebo Vydané faktury si Dodavatel vyhrazuje právo účtovat úrok z prodlení, přičemž se bude řídit ustanovením § 2, Nařízení vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 5.2. V případě, že byla již Objednávkou stvrzená akce zrušena Odběratelem, pak Dodavateli náleží následující storno poplatky:
 - Zrušení více než 30 dnů předem: 0 % z ceny služby;
 - zrušení 15–30 dnů předem: 30 % z ceny služby;
 - zrušení 8–14 dnů předem: 60 % z ceny služby;
 - zrušení 7 a méně dnů předem: 100 % z ceny služby.

- 5.2.1. Dodavatel prohlašuje, že se k vyměření storno poplatku snaží nepřístupovat, raději ve vzájemné shodě s Odběratelem hledá způsob řešení, který nebude Stranám zbytečně navyšovat náklady.
- 5.2.2. Úhrada storno poplatku probíhá formou ponížení vratky Dobropisem k faktuře nebo zálohové faktuře.
- 5.3. V případě, že byla akce zrušena Dodavatelem, je tento povinen bez zbytečných průtahů vrátit veškeré finanční prostředky na bankovní účet Odběratele. Vratka bude provedena formou Dobropisu.

6. Když nedoručí slovo Dodavatel (Reklamační podmínky)

- 6.1. Odběratel má právo podat Dodavateli reklamaci na provedení služby. Předmětnými důvody může být nedodržení obsahové náplně akce, stížnost na lektorský tým, nebo nedůsledné organizování akce prostřednictvím JP.
- 6.2. Reklamací je nutné uplatnit vždy písemně, a to formou zavedenou pro konkrétní akci, nejčastěji tedy e-mailovou korespondencí mezi KO a JP. Reklamací je nutné podat nejpozději do 7 kalendářních dnů od data provedení akce. Za rozhodné se považuje datum doručení k rukám JP.
- 6.3. Dodavatel je povinen reklamaci vyřídit do 30 kalendářních dnů od data doručení k rukám JP. Formy vyřízení nejsou blíže specifikovány, záleží na dohodě Stran, obvykle však:
 - Náhrada formou poskytnutí služby zdarma, nebo;
 - poskytnutí slevy z ceny služby, nebo;
 - kombinací výše uvedených, nebo;
 - jinak.

7. Cílová rovinka (Závěrečná ustanovení a právo rozhodné)

- 7.1. Pokud by se Strany ve vzájemném sporu nedohodly, nebo k jeho řešení nepřispěly tyto VOP, poté se jako právo rozhodné uplatní platný právní řád České republiky.
- 7.2. Jsme zdravotníci, chránit osobní údaje je nám vlastní. Pečlivě dodržujeme zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Taktéž Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR). [Podrobněji popisujeme ZDE.](#)
- 7.3. Strany se zavazují mlčet o všech skutečnostech, které získaly během organizace služby i jejího provedení. Strany se zavazují ve svých marketingových kampaních ke vzájemně obezřetnému chování.
- 7.4. Odběratel uzavřením objednávky s Dodavatelem bere na vědomí a uchová autorská práva na veškeré skutečnosti související s provedením akce. Šíření jakýchkoliv materiálů bez písemné dohody s Dodavatelem je považováno za protiprávní.

Hotovo! Máte to za sebou, na tyto 4 stránky jsme se snažili vměstnat vše potřebné. Rádi bychom však připomněli důležitou myšlenku — totiž, že **zákon je minimem morálky**. Budeme rádi, pokud budou tyto VOP spokojeně viset na našem webu, a my se se svými klienty dohodneme vždy ke vzájemné spokojenosti. O to se za PrPom budeme vždy snažit v prvé řadě.