

# Všeobecné obchodní podmínky

## společnosti PRvní POMoc zážitkem, o.p.s.

Vážení zákazníci, tím, že si u nás objednáte službu, s námi vstupujete do smluvního vztahu. Takovýto smluvní vztah se řídí smlouvou, která vzniká postupem dle těchto všeobecných obchodních podmínek (dále jen "VOP"). Aby to nebyla jen úřednická pruda, snažili jsme se VOP napsat tak, aby vás bavilo je číst a zároveň byly stručné a přehledné a oběma stranám pomohly lépe dostát svým závazkům.

### 1. Rozjezd

#### Preambule

1. Jsme PrPom a učíme první pomoc zážitkem, což je naše poslání. Naším cílem je taková společnost, ve které nás bude mít na ulici kdo zachránit, až ztratíme vědomí.
2. Jsme nejen skupina kamarádů, ale především lektorů a zdravotníků, kteří svým úsilím a pílí dohromady tvoří PrPom a pracují na uchování jeho dobrého jména.
3. Hlavním interním dokumentem PrPomu je Etický kodex, který nás spojuje a zavazuje.
4. Protože chceme jednat férově a na rovinu, upozorňujeme, že dále ve VOP v čl. 5 odst. 4 je uvedena jedna smluvní pokuta; prosíme, věnujte jí pozornost.
5. Tyto VOP upravují vztah mezi poskytovatelem (námi) a objednatelem (vámi) při objednávání a poskytování především následujících služeb: kurzy první pomoci zážitkem pro veřejnost (dále jen "Služby").
  - a. Poskytovatelem Služeb je **PRvní POMoc zážitkem, o.p.s.**, IČ: 28379667, se sídlem Kurzova 2222/16, Stodůlky, 155 00 Praha 5, tel. +420 770 680 155 e-mail: [info@zazij-prpom.cz](mailto:info@zazij-prpom.cz) (dále jen „Poskytovatel“). Poskytovatel je zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl O, vložka 572.
  - b. Objednatel pak může být jak fyzická, tak právnická osoba, která u Poskytovatele objednává Služby (dále jen „Objednatel“, Objednatel a Poskytovatel společně dále také „Strany“).
6. Služby jsou prezentovány zejména prostřednictvím našich webových stránek [www.prpom.cz](http://www.prpom.cz).
7. Poskytovatel využívá při realizaci Služeb organizační tým PrPom, který funguje pod PrPom s. r. o., IČ: 05569541.
8. Vzhledem k tomu, že se čas od času mění právní úprava a vzhledem k tomu, že chceme neustále pracovat na zlepšení našich Služeb, může se stát, že budeme potřebovat VOP změnit. Poskytovatel si proto vyhrazuje právo na změnu těchto VOP. Ale nebojte, nebudeme Vám nic měnit pod rukama. V souvislosti se změnami se totiž Poskytovatel zavazuje:
  - a. že na svém Webu vystaví vždy aktuální verzi VOP označenou datem platnosti, resp. datem účinnosti;
  - b. že o těchto změnách bude informovat všechny své Objednatele, pakliže se právě nacházejí v procesu objednávky Služeb, a to s dostatečným předstihem;
  - c. změna VOP se nebude týkat žádných Vašich již objednaných a námi potvrzených Služeb,

- d. že v případě sporu bude jednáno dle verze VOP, které platily v době poskytnutí Služby, nikoliv v době vzniku sporu, pokud tento vznikl až během účinnosti nové verze VOP.

## 2. Jak si pláceme?

### Uzavírání smlouvy

1. Služby si u nás objednáte vyplnění formuláře (dále jen "**Formulář**") na webových stránkách. Pokud upřednostňujete osobní kontakt nebo objednání Služeb za pomoci e-mailu, zašleme Vám konkrétní odkaz na Formulář, abyste ho nemuseli hledat, popřípadě formulář vyplníme společně s Vámi telefonicky (dále jen „**Objednávka**“).
2. Na Webu máte možnost reagovat na nabídku kurzů určených pro veřejnost (dále jen jako „**Kurz**“).
3. Objednávku je třeba vždy odeslat vyplněním Formuláře dle čl. 1 odst. 1 VOP. Po jejím řádném odeslání Vám bude prostřednictvím uvedeného e-mailu odeslána "vstupenka", jakožto potvrzení Vaší Objednávky (dále jen jako „**Potvrzení**“), přičemž:
  - a. Objednávka, Potvrzení a VOP slouží jako smlouva (dále jen jako „**Smlouva**“).
  - b. Uzavřením Smlouvy dávají Smluvní strany najevo, že se s těmito VOP seznámily, souhlasí s nimi a budou se jimi řídit a současně že se seznámili a berou na vědomí Informace o zpracování osobních údajů (dostupné zde: <https://www.prpom.cz/gdpr>).
4. Součástí Potvrzení, kromě "vstupenky", je i následná e-mailová komunikace mezi Objednatelem, případně dalšími osobami, které Objednatel uvedl jako příjemce vstupenky a Poskytovatelem, včetně jiné zaznamenané formy (např. SMS).
5. Poskytovatel poskytuje Službu Objednateli tím, že ji poskytne buď přímo jemu, nebo jí poskytne Objednatelem označeným účastníkům Kurzu. Účastníky Kurzu jsou osoby, které se Kurzu osobně zúčastní a mohou být osobami odlišnými od Objednatele (dále jen "**Účastníci**"). Počet a určení Účastníků záleží na Objednávce. Změnu v počtu či osobách Účastníků je možné po uzavření Smlouvy změnit pouze se souhlasem Poskytovatele.
6. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout před Potvrzením kteroukoliv Objednávku (a to i bez udání důvodů), zejména když je přesvědčen, že tato je v rozporu s dobrými mravy, bezpečím Objednatele či Účastníků, nebo Etickým kodexem.

## 3. Kolik co stojí?

### Platební podmínky

1. Cena Kurzu pro veřejnost je vždy uvedena přímo na Webu Poskytovatele ("**Cena**").
2. Do výsledné Ceny jsou zahrnuty všechny náklady Služby, včetně veškerých poplatků.
3. Pokud se na přání Objednatele budou měnit některé parametry Objednávky (např. obsah nebo rozsah poskytované Služby), může se změnit i Cena poskytované Služby. Změnu Ceny a rozsahu pak Strany mohou domluvit i za pomoci e-mailu, každá takováto změna musí být výslovně potvrzena jak Objednatelem, tak i Poskytovatelem.
4. Pokud není uvedeno jinak, jsou všechny částky uvedeny včetně DPH.
5. **Slevové kódy:** Pokud Objednatel disponuje jakýmkoliv slevovým kódem, je povinen jej řádně uvést v Objednávce. Jedná-li se o slevový kód některé s námi spolupracující pojišťovny, je Objednatel srozuměn s tím, že v průběhu konání Kurzu, nebo během

komunikace před Kurzem, může být vyzván k předložení kartičky pojištěnce k namátkové kontrole, čemuž je povinen se podrobit.

6. Veškeré částky hradí Objednatel Poskytovateli bezhotovostním způsobem.
  - a. Kurz pro veřejnost hradí Objednatel bezhotovostně pomocí platební brány Stripes.
  - b. Ve výjimečných případech po vzájemné domluvě je možné Kurz pro veřejnost uhradit bankovním převodem na základě faktury vystavené Poskytovatelem zaslané Objednateli na e-mailovou adresu uvedenou v Objednávce, kdy Objednatel souhlasí s elektronickým zasláním faktury. Poskytovatel je oprávněn fakturu vystavit po Potvrzení Objednávky. Splatnost faktury činí 14 (čtrnáct) kalendářních dnů, není-li na faktuře uvedeno jinak. Služba je uhrazena v okamžiku, kdy Cena za Službu je připsána na účet Poskytovatele.
  - c. V průběhu Kurzu je možné hradit doplňkové Služby prostřednictvím QR kódu.
7. Poskytovatel není povinen započít s plněním jakékoliv Služby do okamžiku, kdy bude Cena Služby uhrazena.
8. Pokud by nedošlo k uhrazení Ceny Kurzu pro veřejnost, je Poskytovatel oprávněn neumožnit Objednateli či jím označenému Účastníkovi účast na daném Kurzu pro veřejnost.
9. Online platby pro nás zajišťuje **platební brána Stripe**. Poskytovatelem služby je společnost Stripe Payments Europe, Limited (SPEL), 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin, D02 H210, Ireland. Platby probíhající skrze platební bránu jsou plně zabezpečeny a veškeré informace jsou šifrovány. Je možné využít platební karty Visa, MasterCard, Amex, ChinaUnionPay, Jcb, Diners, CartesBancaires, Discover, Electron, Maestro.

## 4. Od objednávky ke spokojeným účastníkům

### Provedení služby

1. Jakmile Objednatel a Poskytovatel uzavřou v souladu s těmito VOP Smlouvu a Objednatel řádně uhradí Cenu, Poskytovatel začne s prováděním Služby (tj. s realizací daného Kurzu). Poskytovatel není v prodlení s provedením Služby v případě, kdy Objednatel neuhradí (i část) Ceny Služby.
2. Provedení Služby je Poskytovatelem organizováno buď přímo, nebo prostřednictvím pověřeného organizátora Kurzu (tzv. Joy providera, dále jen “**JP**”).
3. JP ve spolupráci s Objednatel a Poskytovatelem provede Službu k co největší spokojenosti Účastníků. K tomu je zejména zapotřebí:
  - a. Komunikace mezi Poskytovatelem, JP a Objednatel. Pro komunikaci budou využívány především 2 (dvě) hlavní komunikační kanály:
    - emailová korespondence,
    - telefonní hovory či SMS (jiná forma komunikace může být využita po domluvě obou Stran).
  - b. JP a Poskytovatel si vyhrazují právo odmítnout podobu plnění, která by byla v rozporu s právním řádem, bezpečím Účastníků či Stran, dobrými mravy nebo Etickým kodexem.
  - c. Objednatel se zavazuje, že bude pečlivě komunikovat svá přání a své požadavky (vč. změnových) předá Poskytovateli buď přímo, nebo prostřednictvím JP, a to způsobem předvídaným těmito VOP.
  - d. Objednatel se zavazuje, že bude vhodným způsobem a včas informovat své Účastníky o organizačních podrobnostech Služby a že jim předloží aktuální znění VOP k přečtení.

4. Poskytovatel si vyhrazuje právo na zrušení nebo přeložení Služby na jiný termín v případě, že by do poskytnutí Služby zasáhla tzv. vyšší moc, tedy překážka, která nastane nezávisle na vůli povinné strany (např. náhlá nemoc školitele Kurzu, úmrtí jeho osoby blízké, mimořádné opatření či omezení ze strany státu, živelní pohroma, stávka aj.) a bude povinné straně bránit ve splnění její povinnosti, pokud by zároveň nebylo možné předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její důsledky odvrátila a nebo překonala, a dále, že by v době uzavření Smlouvy tuto překážku mohla předvídat. V případech vyšší moci neodpovídá Poskytovatel ani za případnou újmu způsobenou Objednateli či jeho Účastníkům s vyšší mocí související. Dále si Poskytovatel vyhrazuje právo na zrušení Kurzu s vrácením plné ceny za Kurz v případě, že se Kurz na daný termín neobsadí dostatečným množstvím účastníků. Zrušení z důvodů malé účasti Poskytovatel dává na vědomí z pravidla týden před plánovaným konáním Kurzu.

## 5. Když nedrží slovo Objednatel

### Povinnosti Objednatele a storno

1. V případě, kdy Objednatel zruší účast Kurzu pro veřejnost po Potvrzení Objednávky, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli storno poplatek ve výši:
  - a) 0 % z ceny Služby v případě, kdy dojde ke zrušení více než 30 (třicet) dní před provedením Služby;
  - b) 30 % z ceny Služby v případě, kdy dojde ke zrušení 15 (patnáct) - 30 (třicet) dnů před provedením Služby ;
  - c) 60 % z ceny Služby v případě, kdy dojde ke zrušení 8 (osm) - 14 (čtrnáct) dnů před provedením Služby;
  - d) 100 % z ceny Služby v případě, kdy dojde ke zrušení 7 (sedm) a méně dnů před provedením Služby,
2. Poskytovatel prohlašuje, že se vždy nejprve snaží najít smírné řešení a k vyměření storno poplatku nepřistupovat.
3. Úhrada storno poplatku probíhá formou ponížení vratky Ceny Služby.
4. **Smluvní pokuta:** V případě, kdy Poskytovatel v souladu s čl. 3 odst. 5 provede u Objednatele kontrolu kartičky pojišťovny a tato: 1) mu nebude předložena, 2) bude neplatná či 3) bude obsahovat jiné údaje, než Objednatel uvedl v Objednávce; má Poskytovatel po Objednateli právo požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých). Smluvní pokuta je splatná na základě písemného vyzvání Poskytovatele a to do 14 dní od doručení písemného vyzvání na bankovní účet Poskytovatele: 2500024809/2010. Nárok Poskytovatele na případnou náhradu škody tímto není dotčen.

## 6. Když nedrží slovo Poskytovatel

### Povinnosti Poskytovatele a reklamace

1. V případě, kdy Poskytovatel zruší Kurz pro veřejnost, je Poskytovatel povinen bez zbytečných průtahů vrátit veškeré finanční prostředky za Službu na bankovní účet, ze kterého Objednatel platbu zaslal. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli k vrácení finančních prostředků nezbytnou součinnost (např. vyhotovit potvrzení dobropisu faktury apod.), přičemž Poskytovatel není povinen finanční prostředky Objednateli vrátit, dokud Objednatel tuto povinnost nezbytné součinnosti nenaplní.

2. Objednatel má právo uplatnit u Poskytovatele reklamaci na provedení Služby, neodpovídá-li Služba Smlouvě. Reklamaci je nutné uplatnit e-mailem na e-mailovou adresu Poskytovatele, či písemně na adresu sídla Poskytovatele. Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu od poskytnutí Služby. Za rozhodné se považuje datum doručení reklamace k rukám Poskytovatele.
3. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne jejího doručení. Formy vyřízení nejsou nad rámec úpravy v právních předpisech blíže specifikovány, záleží na dohodě Stran, obvykle však půjde o:
  - a) náhradu formou poskytnutí Služby zdarma, nebo
  - b) poskytnutí slevy z Ceny Služby, nebo
  - c) kombinací výše uvedených, nebo
  - d) jiným způsobem dle dohody Stran.

## 7. Pokud jste spotřebitelem

### Spotřebitelská práva

1. Pokud s námi jako Objednatel uzavíráte Smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, jste v postavení spotřebitele. V takovém případě máte některá práva, o kterých Vás chceme informovat v tomto článku.
2. Ačkoliv jste spotřebitel, nemáte právo na odstoupení od Smlouvy ve lhůtě 14 (čtrnácti) dnů od jejího uzavření, a to ani když s námi uzavřete Smlouvu na dálku (např. za pomoci e-mailu, nebo prostřednictvím Formuláře). Občanský zákoník totiž v § 1837 písm. j) zakotvuje výjimku z možnosti spotřebitele odstoupit od smlouvy pro služby využití volného času, pokud podnikatel poskytuje službu v určitém termínu. Pokud jste si však účast na Kurzu rozmysleli, dejte nám co nejrychleji vědět na e-mailovou adresu [info@zazij-prpom.cz](mailto:info@zazij-prpom.cz), zkusíme pro Vás vymyslet nějaké přijatelné řešení.
3. Případné spory mezi námi rádi vyřešíme smírnou cestou. Napište nám na e-mailovou adresu [info@zazij-prpom.cz](mailto:info@zazij-prpom.cz) co Vás trápí. Vždy se Vám budeme snažit vyjít vstříc, jak jen to bude možné. Pokud by Vám naše řešení nestačilo, můžete se obrátit na Českou obchodní inspekci pro mimosoudní řešení sporů. Více informací o mimosoudním řešení sporů naleznete na webových stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## 8. Cílová rovinka

### Společná a závěrečná ustanovení

1. Obě Strany jsou oprávněny vypovědět Smlouvu s dvouměsíční výpovědní dobou běžící od doručení, a to i bez uvedení důvodu, kdy výpověď musí být druhé Straně doručena písemně (vč. e-mailu). Smluvní Strany se vždy nejprve budou snažit o smírné řešení a hledat cesty, jak Službu realizovat.
2. 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. Případný spor pak bude řešen před místně a věcně příslušným orgánem České republiky.
3. Jsme zdravotníci, chránit osobní údaje je nám vlastní. Pečlivě proto dodržujeme Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) i zbytková ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. [Podrobněji ochranu Vašich údajů popisujeme ZDE.](#)
4. Strany se zavazují dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech, které získaly během provádění Služby i jejího provedení. Strany se zavazují ve svých marketingových kampaních ke vzájemně obezřetnému chování. Poskytovatel je oprávněn uvést název a logo Objednatele na svém Webu či souvisejících platformách jako referenci.

5. Objednatel i Účastníci berou uzavřením Smlouvy s Poskytovatelem na vědomí, že mají povinnost uchovat veškerá autorská práva na jakýkoliv materiál, který jim bude v průběhu Kurzu poskytnut, či na jakékoliv ztvárnění Kurzu samotného. Šíření jakýchkoliv materiálů použitých Poskytovatelem nebo JP v souvislosti s organizací Kurzu je bez písemné dohody s Poskytovatelem považováno za protiprávní.
6. Ustanovení Smlouvy sjednané v potvrzené Objednávce mají přednost před zněním uvedeným v těchto VOP. Cokoliv si tak domluvíme má přednost před tím, co je psáno zde.

**Tyto VOP jsou účinné od 1. 1. 2025.**

**PRvní POMoc zážitkem, o.p.s.**

Ondřej Koudela (ředitel)

