Dům dětí a mládeže Mělník, příspěvková organizace
se sídlem: sady Na Polabí 2854, Mělník, 276 01
IČO: 49518941

Smluvní podmínky Domu dětí a mládeže Mělník, příspěvková organizace

I. Všeobecná ustanovení

Smluvní podmínky vymezují a upřesňují práva a povinnosti poskytovatele vzdělávání/služeb (dále jen poskytovatel) a účastníka vzdělávání (dále jen klient). Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Vztahy, které nejsou těmito Smluvními podmínkami upravené, se řídí školským zákonem (č. 561/2004 Sb.), vyhláškou o zájmovém vzdělávání (č. 74/2005 Sb.), dále pak občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.), Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 (GDPR) a zákonem o ochraně osobních údajů (č. 101/2000 Sb.).

II. Identifikační údaje poskytovatele

Dům dětí a mládeže Mělník, příspěvková organizace
sady Na Polabí 2854, Mělník, 276 01
IČ: 49518941
Statutární orgán: Mgr. Helena Jiráčková, ředitelka
Právní forma: příspěvková organizace zřízená Středočeským krajem zapsaná v rejstříku škol a školských zařízení

III. Poskytované služby

Poskytovatel poskytuje v rámci své činnosti služby - zájmové vzdělávání na základě školského zákona a vyhlášky o zájmovém vzdělávání. Jedná se konkrétně o tyto činnosti:

- Pravidelná výchovná, vzdělávací a zájmová činnost (zájmové útvary – *dále jen ZÚ*).
- Klubová činnost.
- Táborová činnost a další činnost spojená s pobytem (letní/zimní pobytové tábory, pobytové akce).
- Příměstské tábory.
- Jednorázové akce (např. zájezd do Legolandu, zájezd na divadelní představení).
- Příležitostné akce (např. Mikulášská nadílka, Pohádkový park).
- Výukové programy pro školy.

IV. Postup přihlášení a vznik smluvního vztahu

a) ZÚ a tábory

Postup přihlašování na ZÚ a tábory je následující:

I. Vyplnění a odeslání elektronické přihlášky v Klientském centru (jedná se pouze o vyjádření zájmu klienta o přihlášení). Klientské centrum je součástí elektronického systému Domeček a je dostupné na webu www.ddm-melnik.iddm.cz, kam může být zájemce také přesměrován z webu www.ddm-melnik.cz přes tlačítko „chci se přihlásit online“, které je viditelné u zvolených ZÚ a táborů v období, kdy je na ně spuštěno přihlašování.
II. Potvrzení elektronické přihlášky pracovníkem DDM.
III. Vygenerování přihlášky do Klientského účtu zájemce a příp. zaslání příkazu k úhradě na e-mail zájemce.
IV. Doručení podepsané přihlášky zájemcem do DDM (osobně, poštou či sken) a úhrada poplatku (hotově na recepci DDM Mělník či převodem na účet dle platebních údajů v přijatém příkazu k úhradě).
V. Odeslání dalších důležitých informací či dokumentů klientovi na e-mail, pokud takové existují (např. informační dopis či povinná táborová dokumentace)

Smluvní vztah u ZÚ a táborů vzniká splněním dvou podmínek:

1. Doručením podepsané přihlášky – osobně či poštou (nebo čitelný scan originálu podepsané přihlášky)
2. Uhrazením poplatku stanoveného v přijatém příkazu k úhradě

Odevzdaná podepsaná přihláška je závazná a po uskutečnění úplaty za ZÚ či tábor *(dále jen poplatek)* se na klienta vztahují storno podmínky uvedené dále. Bez splnění obou dvou podmínek k přihlášení není možné přijmout zájemce

na zvolený ZÚ či tábor! Zájemce je při nesplnění obou či některé z podmínek vyzván k nápravě. Pokud ani v náhradní lhůtě nejsou obě podmínky splněny, je klientův zájem o přihlášení zrušen a místo je nabídnuto dalšímu zájemci.

b) Jednorázové akce

Postup přihlašování na jednorázové akce je následující:

I. Vyplnění a odeslání elektronické přihlášky v Klientském centru (= pouze vyjádření zájmu klienta o přihlášení). Klientské centrum je součástí elektronického systému Domeček a je dostupné na webu www.ddm-melnik.iddm.cz, kam může být zájemce také přesměrován z webu www.ddm-melnik.cz tlačítkem „chci se přihlásit online“, které je viditelné u zvolených akcí v období, kdy je na ně spuštěno přihlašování.
II. Potvrzení elektronické přihlášky pracovníkem DDM.
III. Vygenerování přihlášky do Klientského účtu zájemce (pouze přihlášky nezletilých u vybraných akcí, pokud není stanoveno jinak) a zaslání příkazu k úhradě na e-mail zájemce.
IV. Doručení podepsané přihlášky zájemcem do DDM (osobně, poštou či sken - pouze přihlášky nezletilých u vybraných akcí, pokud není stanoveno jinak) a úhrada poplatku (hotově na recepci DDM Mělník či převodem na účet dle platebních údajů v přijatém příkazu k úhradě).
V. Odeslání dalších důležitých informací či dokumentů klientovi na e-mail, pokud takové existují (např. informace k odjezdu či formulář Odpovědnosti za škody)

Smluvní vztah u jednorázových akcí vzniká potvrzením elektronické přihlášky odeslané zájemcem z Klientského centra (předběžnou elektronickou přihlášku potvrzuje pověřený pracovník DDM Mělník po kontrole údajů a podmínek – např. věková hranice) a uhrazením stanoveného poplatku za akci. Bez splnění obou dvou podmínek k přihlášení není možné přihlásit zájemce na zvolenou akci. Zájemce je při nesplnění obou či některé z podmínek vyzván k nápravě. Pokud ani v náhradní lhůtě nejsou obě podmínky splněny, je klientův zájem o přihlášení zrušen a místo je nabídnuto dalšímu zájemci. Písemná přihláška (ani naskenovaná) není vyžadována od zletilých účastníků.

c) Výukové programy, příležitostné akce a klubová činnost

Na výukové programy, příležitostné akce a klubovou činnost vzniká přihlášení (smluvní vztah) úhradou poplatku za danou aktivitu dle platné cenové nabídky. Přihláška není vyžadována. Výukové programy je nutné předem objednat.

V. Způsob úhrady

Poskytovatel sdělí zájemci způsob úhrady za poskytovanou službu:

1. Úhrada hotově - klient obdrží stvrzenku (doklad o zaplacení).
2. Úhrada převodem na účet poskytovatele - klient obdrží potvrzení (doklad o přijetí platby) na vyžádání.
3. V případě, že za klienta platí poskytovanou službu třetí strana (např. zaměstnavatel klienta), je pro klienta na základě jeho písemné (e-mailem) žádosti vystavena faktura na základě poskytnutých údajů o plátci na formuláři, který předá klient poskytovateli prostřednictvím zaměstnance poskytovatele. Úhrada musí být provedena před začátkem poskytované služby a ve stanoveném termínu.

A) Zájmové útvary

Pokud není stanoveno jinak, účastník uhradí celou částku (roční poplatek) do 14 kalendářních dnů od potvrzení přihlášky. Pokud jsou stanoveny pololetní platby, může účastník uhradit částku za pololetí nebo celou částku. V případě úhrady za pololetí je mu před započetím druhého pololetí vystaven a zaslán nový příkaz k úhradě na druhé pololetí.

B) Pobytové tábory, pobytové akce, příměstské tábory

Pokud není stanoveno jinak, účastník si může zvolit při přihlašování v Klientském centru, jestli chce uhradit pouze zálohu nebo celý poplatek. Zvolená částka je splatná do 14 kalendářních dnů od přijetí potvrzení přihlášky. Pokud účastník uhradí pouze zálohu, je mu v určeném termínu vystaven a zaslán nový příkaz k úhradě na doplatek tábora se splatností 14 kalendářních dnů od vystavení tohoto příkazu. Termíny doplatků budou stanoveny v platebním příkazu.

C) Jednorázové akce

Pokud není stanoveno jinak, účastník uhradí celou částku do 14 kalendářních dnů od přijetí potvrzení přihlášky.

D) Příležitostné akce, výukové programy, klubová činnost

Účastnické poplatky za tyto akce jsou (pokud není stanoveno jinak) splatné v hotovosti do pokladny na recepci DDM Mělník v termínu stanoveném u každé akce zvlášť.

VI. Překážky na straně klienta

V případě nezaplacení aktivity nebo nedoručení podepsané přihlášky ve stanoveném termínu je klientovi doručena e-mailem (případně bude kontaktován telefonicky) výzva k nápravě chybějící platby a přihlášky v náhradní lhůtě 5 pracovních dnů. V případě nesplnění obou výše zmíněných podmínek ani v této náhradní lhůtě smluvní vztah mezi poskytovatelem a klientem zaniká. V případě trvání zájmu o aktivitu je klient povinen se opět přihlásit standardní cestou. Na účast na aktivitě není nárok a poskytovatel nedrží klientovi místo po uplynutí náhradní lhůty pro platbu. Nemůže-li se klient zúčastnit aktivity, na kterou je přihlášen, oznámí tuto skutečnost poskytovateli, a to dohodnutou formou nebo e-mailem. Smluvní vztah mezi klientem a poskytovatelem končí dnem vypořádání závazků mezi klientem a poskytovatelem.

VII. Překážky na straně poskytovatele

A) Zájmové útvary

Poskytovatel může v podmínkách konkrétní aktivity stanovit minimální počet účastníků. Pokud počet účastníků nedosáhne této hranice, je poskytovatel oprávněn aktivitu zrušit, a to nejpozději po třetím setkání. Smluvní vztah mezi klientem a poskytovatelem tak končí ke dni zrušení aktivity. Poskytovatel může zrušit aktivitu i z jiných objektivních důvodů. O této skutečnosti neprodleně informuje klienta.

Poskytovatel může dále zrušit aktivitu, pokud:

- počet klientů aktivity během roku klesne pod stanovenou hranici,
- vedoucí aktivity nemůže dále aktivitu vést a nelze zajistit plnohodnotnou náhradu,
- nastanou nepředvídatelné okolnosti způsobené vyšší mocí (viz bod XIV.)

V těchto případech bude klientovi vrácena poměrná část - viz bod XII. Vratky.

B) Pobytové tábory, pobytové akce, příměstské tábory

Poskytovatel může v podmínkách konkrétní akce stanovit minimální počet účastníků. Pokud počet účastníků nedosáhne této hranice, je poskytovatel oprávněn akci zrušit a to nejpozději 45 dní po spuštění (zahájení) přihlašování na danou akci. Smluvní vztah mezi klientem a poskytovatelem končí ke dni vypořádání závazků s klientem po zrušení dané akce. Poskytovatel může zrušit akci i z jiných objektivních důvodů. O této skutečnosti neprodleně informuje klienta. Klientovi náleží vratka ve výši 100% zaplaceného poplatku.

C) Jednorázové akce

Poskytovatel může v podmínkách konkrétní akce stanovit minimální počet účastníků. Pokud počet účastníků nedosáhne této hranice, je poskytovatel oprávněn akci zrušit a to nejpozději 30 dní po spuštění (zahájení) přihlašování na danou akci. Poskytovatel může v podmínkách konkrétní akce stanovit také maximální počet účastníků (např. počet míst v autobuse, počet vstupenek apod.). Pokud počet účastníků dosáhne maximální hranice, je poskytovatel oprávněn další zájemce nepřijmout. Smluvní vztah mezi klientem a poskytovatelem tak končí ke dni vypořádání závazků s klientem po zrušení akce. Poskytovatel může zrušit akci i z jiných objektivních důvodů. O této skutečnosti neprodleně informuje klienta. Klientovi náleží vratka ve výši 100% zaplaceného poplatku.

D) Příležitostné akce

Při zrušení akce den před (nebo i v den konání) z důvodu vyšší moci – nepřízeň počasí, havárie, onemocnění apod. se vrací 100% zaplaceného poplatku. Účastnické poplatky za tyto akce jsou (pokud není stanoveno jinak) splatné v hotovosti do pokladny na recepci DDM Mělník v termínu stanoveném u každé akce zvlášť. Poskytovatel může v podmínkách konkrétní akce stanovit také maximální počet účastníků (např. z hygienických důvodů, z důvodu maximální kapacity sálu apod.).

E) Výukové programy, klubová činnost

Klientovi nenáleží vratka z důvodu úhrady poplatku v hotovosti na místě v den konání akce.

VIII. Storno podmínky

A) Zájmové útvary

Při stanovení storno poplatků se přihlíží zejména k počtu uskutečněných setkání aktivity a k fixním nákladům této aktivity. Storno poplatky se také odvíjí od důvodu ukončení či zrušení ZÚ (překážka na straně poskytovatele, překážka

na straně klienta, zásah vyšší moci). Poskytovatel může v podmínkách konkrétního ZÚ stanovit storno podmínky odlišně. Nejsou-li stanoveny storno podmínky odlišně, náleží klientovi poměrná část poplatku za ZÚ. Tato poměrná část se vypočte jako poměr mezi hodinami, které se již uskutečnily, a hodinami, které zbývají do ukončení ZÚ. Při odhlášení účastníka z jiného než závažného důvodu (zdravotní důvody doložené lékařskou zprávou, které znemožní účastníkovi dále zájmový útvar navštěvovat), nevzniká nárok na vrácení poplatku ani jeho části. Storno poplatek v takovém případě tedy činí 100% zaplacené částky. V případě doložení závažných důvodů (viz výše) činí storno poplatek 50% zaplacené částky.

B) Pobytové tábory a pobytové akce
Storno poplatky se stanovují následovně:

- při odhlášení do 30 kalendářních dnů od potvrzení přihlášení (přijetí zprávy o vygenerované přihlášce v Klientském centru a příkaz k úhradě) = vrácení celé uhrazené částky (zálohy či celého poplatku)
- při odhlášení později než 30 kalendářních dnů od potvrzení přihlášení = nevrací se uhrazená záloha
- při odhlášení 30 a méně kalendářních dnů před zahájením tábora/pobytové akce je storno 100% celé částky
- v případě, že bude zajištěn náhradník dle stanovených podmínek, náleží klientovi vratka ve výši 100% zaplaceného poplatku (Náhradníci – viz bod IX.)

Poskytovatel může v podmínkách konkrétní akce či aktivity stanovit storno podmínky odlišně. S těmito odlišnými storno podmínkami bude klient seznámen před přihlášením na zvolený tábor/pobytovou akci.

C) Příměstské tábory
Storno poplatky se stanovují následovně:

- při odhlášení do 30 kalendářních dnů od potvrzení přihlášení (přijetí zprávy o vygenerované přihlášce v Klientském centru a příkaz k úhradě) = vrácení celé uhrazené částky (zálohy či celého poplatku)
- při odhlášení později než 30 kalendářních dnů od potvrzení přihlášení = nevrací se uhrazená záloha
- při odhlášení 30 a méně kalendářních dnů před zahájením tábora/pobytové akce je storno 100% celé částky
- v případě, že bude zajištěn náhradník dle stanovených podmínek, náleží klientovi vratka ve výši 100% zaplaceného poplatku (Náhradníci – viz bod IX.)

Poskytovatel může v podmínkách konkrétního tábora stanovit storno podmínky odlišně. S těmito storno podmínkami se klient seznámí před přihlášením na zvolený tábor.

D) Jednorázové akce (např. Legoland, Divadlo Spejbla a Hurvínka apod.)
Storno poplatky se stanovují následovně:

- při odhlášení do 21 kalendářních dnů od potvrzení přihlášení (přijetí zprávy o vygenerované přihlášce v Klientském centru a příkaz k úhradě) = vrácení celé uhrazené částky
- při odhlášení 21 a méně kalendářních dnů před zahájením akce je storno 100% celé částky
- v případě, že bude zajištěn náhradník dle stanovených podmínek, náleží klientovi vratka ve výši 100% zaplaceného poplatku (Náhradníci – viz bod IX.)

Poskytovatel může v podmínkách konkrétní akce stanovit storno podmínky odlišně. S těmito storno podmínkami se klient seznámí před přihlášením na zvolenou akci.

E) Příležitostné akce (např. Pohádkový park, Mikuláš apod.)
Zakoupenou vstupenku na příležitostnou akci není možné vrátit. Na storno a vrácení poplatku tedy vzniká nárok pouze v případě zrušení akce ze strany poskytovatele nebo v případě zásahu vyšší moci.

F) Výukové programy
Změna či zrušení objednaného termínu se řeší s poskytovatelem individuálně. Neřeší se finanční částka, protože je hrazena až v den konání programu podle skutečného počtu přítomných účastníků.

G) Klubová činnost
Storno není možné z důvodu platby jednorázových vstupů na místě před započetím aktivity.

IX. Náhradníci

A) Pobytové tábory, pobytové akce
V případě, že v okamžiku odhlášení účastníka není u daného tábora veden žádný náhradník, účastník zajistí za sebe náhradníka stejného pohlaví (kvůli rozdělení do pokojů/chatek) vyhovujícího táborovým kritériiím, který bezodkladně (nejpozději 5 dní před zahájením tábora/pobytové akce) dodá veškerou potřebnou dokumentaci a uhradí celou částku za účast na táboře/pobytové akci.

B) Příměstské tábory
V případě, že v okamžiku odhlášení účastníka není u daného tábora veden žádný náhradník, účastník zajistí za sebe náhradníka, který bezodkladně (nejpozději 5 dní před zahájením tábora) dodá veškerou potřebnou dokumentaci a uhradí celou částku za účast na táboře.

C) Jednorázové akce
V případě, že v okamžiku odhlášení účastníka není u dané akce veden žádný náhradník, účastník zajistí za sebe náhradníka, který bezodkladně (nejpozději 5 dní před akcí) dodá veškerou potřebnou dokumentaci a uhradí celou částku za účast na akci.

D) Příležitostné akce
Náhradníky poskytovatel neřeší, každý si může samostatně zajistit náhradu (předat či prodat svou zakoupenou vstupenku, pokud není na konkrétní jméno).

X. Dodání služby a podmínky účasti

Poskytovatel se zavazuje dodat smluvenou službu v kvalitě a rozsahu, jaké uvedl v podmínkách poskytnutí služby (informace pro přihlášení, propozice, leták…). Poskytovatel dále stanoví další podmínky konání aktivity (např. Vnitřní řád), se kterými se klient seznámí před zahájením aktivity. V případě nedodržování těchto podmínek ze strany klienta může poskytovatel smluvní vztah ukončit. V tomto případě klientovi nenáleží žádná finanční náhrada. Klient je povinen sdělit poskytovateli všechny informace, které jsou nezbytné pro bezproblémové konání aktivity. Podle povahy aktivity klient sdělí zejména tyto informace:

- zdravotní stav (s ohledem na aktivitu),
- speciální vzdělávací potřeby podle školského zákona,
- stravovací odlišnosti (alergie na vybrané potraviny, vegetariánství a podobně),
- další specifické potřeby klienta.

Klient sdělí tyto informace poskytovateli ve formě a termínu, které poskytovatel pro danou aktivitu stanoví. Neuvedení některých podstatných skutečností nebo neposkytnutí informace v požadované formě a termínu může mít za následek vyloučení klienta z aktivity. Tato skutečnost je považována za překážku na straně klienta. Některé podmínky účasti klienta jsou dané zákonem. Při nesplnění takové podmínky jde vždy o překážku na straně klienta. V tomto případě klientovi nenáleží žádná finanční náhrada.

XI. Ochrana osobních údajů

Poskytovatel je na základě nařízení uvedeného v odst. I. (GDPR) správcem osobních údajů, které zpracovává na základě následujících zásad a právních důvodů:

Jméno, příjmení, adresa, státní občanství, datum narození (dospělý), rodné číslo (dítě)
Tyto údaje zpracovává poskytovatel o každém klientovi pro potřeby školní matriky, kterou definuje zákon číslo 561/2004 Sb. Školský zákon v §28., jakožto školské zařízení Středočeského kraje. A dále na základě plnění smlouvy uzavřené podle těchto Smluvních podmínek.

E-mail, telefon a další kontaktní údaje
Tyto údaje zpracovává poskytovatel na základě plnění smlouvy uzavřené podle těchto Smluvních podmínek.

Zdravotní údaje
Jedná se o zvláštní kategorii osobních údajů. Ke zpracování těchto osobních údajů je nutný souhlas klienta. Tyto údaje jsou zpracovávány u specifických akcí/aktivit a pro každou takovou akci/aktivitu je vyžadován samostatný souhlas klienta před jejím začátkem.

Obrazový a zvukový záznam (fotografie a video)

Poskytovatel v rámci akcí a aktivit, které realizuje, pořizuje dokumentační fotografie, které klientům zpřístupňuje prostřednictvím webu a sociálních sítí. Fotografie vždy zpracovává anonymně. V případě využití fotografií pro další účely (např. propagace DDM Mělník) bude zpracování prováděno na základě souhlasu. Klient má právo na přístup k osobním údajům, na opravu, resp. doplnění poskytnutých údajů, na výmaz, na omezení zpracování a na přenositelnost údajů. Osobní údaje jsou poskytovatelem uchovávány po dobu, kterou stanovuje zákon, a to v případě zpracování údajů na základě zákona, případně na dobu nezbytnou pro plnění smlouvy nebo v rozsahu uděleném souhlasem klienta.

XII. Vratky

V případě ukončení smluvního vztahu vrátí poskytovatel klientovi poplatek, který klient za službu zaplatil, snížený o storno poplatky vypočtené podle odst. VIII. těchto Smluvních podmínek. Vratku provede poskytovatel na účet nebo hotově podle volby klienta. Vratku je možné provést pouze na základě písemné žádosti *(formulář „Žádost o vratku" – k vyžádání přes recepci DDM – osobně, telefonicky, e-mailem)*. Žádost o vratku (písemná či sken podepsaného originálu) musí být doručena bezodkladně a musí obsahovat důvod pro ukončení smluvního vztahu. Ekonomické oddělení následně stanoví případné storno poplatky dle odst. VIII. těchto Smluvních podmínek, které po schválení ředitelkou sdělí klientovi.

V případě, že za klienta platí poskytovanou službu třetí strana, je vratka provedena vždy ve prospěch této třetí strany, a to buď formou dobropisu k vystavené faktuře, nebo přímo vratkou na účet plátce (v případě, že nebyla faktura na službu vystavena a plátce provedl platbu přímo na účet).

XIII. Pojištění

Poskytovatel je pojištěn u společnosti Kooperativa, a.s. Rozsah pojištění a pojistné podmínky jsou k nahlédnutí v DDM Mělník.

XIV. Vyšší moc

V případě předčasného ukončení aktivity z důvodu zásahu vyšší moci nemá poskytovatel vůči klientovi žádné povinnosti ani závazky, klient ztrácí nárok na vrácení poplatku zaplaceného za zvolenou akci či aktivitu. Za vyšší moc se považuji války, občanské nepokoje, vyhlášení výjimečného stavu, živelné katastrofy a podobné situace. Za vyšší moc se dále považuje i omezení činnosti poskytovatele dané změnou legislativy nebo zánik poskytovatele rozhodnutím jeho zřizovatele, pokud ten nestanoví jiný způsob vypořádání závazků poskytovatele.

XV. Závěrečná ustanovení

Tyto Smluvní podmínky jsou platné a závazné pro všechny služby poskytované podle těchto podmínek. Změnu těchto Smluvních podmínek lze uskutečnit pouze písemnou formou a nevztahuje se na již uzavřené smluvní vztahy.

Tyto Smluvní podmínky vstupují v platnost od 1. 9. 2020.

V Mělníku dne 25. 5. 2020