

**Všeobecné obchodní podmínky  
společnosti STUDENT AGENCY, s. r. o.  
platné ode dne 6. 4. 2012**

**1. Společná ustanovení**

1.1. Společnost STUDENT AGENCY, s. r. o., IČO: 253 17 075, sídlem v Brně, nám. Svobody 86/17, PSČ: 602 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 24882 („SA“) vydává ve smyslu § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů („obchodní zákoník“) tyto Všeobecné obchodní podmínky („VOP“), které upravují práva a povinnosti ve smluvních vztazích vznikajících při poskytování služeb SA třetím fyzickým nebo právnickým osobám („klienti“). VOP jsou součástí každé smlouvy uzavřené mezi SA a klientem a určují část jejího obsahu, přičemž odchýlná ustanovení ve smlouvě mají přednost před VOP. Změny jakékoli písemně sjednané smlouvy lze sjednat rovněž pouze písemnou formou. Klient provedením rezervace, objednávky či uzavřením smlouvy s SA souhlasí s tím, aby se práva a povinnosti klienta a SA řídily VOP platnými k příslušnému datu rezervace, objednávky či uzavření smlouvy. Platné znění VOP je uveřejněno na [www.studentagency.cz](http://www.studentagency.cz), [www.kralovna.cz](http://www.kralovna.cz), [www.letenky.cz](http://www.letenky.cz), [www.studentagency.sk](http://www.studentagency.sk), a dalších webových stránkách provozovaných SA, a jsou k dispozici na požádání v kterékoli provozovně SA.

1.2. Právní vztahy mezi SA a klienty se řídí právem České republiky („ČR“).

1.3. Veškeré případné spory mezi SA a klienty budou řešeny obecnými soudy ČR.

1.4. Komunikace mezi SA a klienty se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak. Pro účely doručování klient souhlasí s:

- a) doručováním na adresu, kterou uvede ve své objednávce či smlouvě, pokud písemně nesdělí SA jinou adresu pro účely doručování,
- b) tím, že za doručenou zásilku se považuje i odmítnutí písemnosti klientem nebo její nepřevzetí a vrácení zpět SA; účinek doručení nastává okamžikem vrácení nedoručené zásilky do SA,
- c) doručováním na e-mailovou adresu klienta uvedenou v objednávce s účinky písemné zásilky, a
- d) tím, že kontaktní adresou SA je výlučně sídlo SA.

1.5. Klient odpovídá za věcnou i formální správnost své objednávky, zejména za správné uvedení svých osobních údajů, termínů a dalších podmínek významných pro služby poptávané u SA. SA neodpovídá za případnou škodu vzniklou v důsledku nesprávnosti údajů poskytnutých klientem. Při zadání poptávky či objednávky je klient povinen uvést specifické požadavky na poptávané služby, stejně jako uplatnit případnou slevu. Klient bere na vědomí, že později uplatněné specifické požadavky či slevy není možné při poskytnutí služby zohlednit. Klient rovněž bere na vědomí, že specifické požadavky na poptávanou službu mohou být zpoplatněny dodatečnými poplatky, které nebyly zahrnuty v základní ceně služby.

1.6. SA si vyhrazuje právo odmítnout objednávku, která obsahuje nesprávné, rozporuplné nebo neúplné údaje klienta. O odmítnutí objednávky podle předchozí věty není SA povinna klienta informovat. SA je dále oprávněna odmítnout objednávku klienta, který opakovaně zasílá neúplné nebo nesprávně vyplněné objednávky, opakovaně bez důvodu nehradí sjednané zálohy či cenu objednané služby, opakovaně nezasílá podepsané dokumenty, nebo který je při osobní objednávce v provozovně SA pod vlivem omamných látek.

1.7. V případě vad zprostředkovatelských služeb poskytnutých ze strany SA klientovi je klient oprávněn uplatnit reklamaci takové vady u SA, a to písemně bez zbytečného odkladu ihned, jakmile takovou vadu zjistí, pokud lze vadu ihned odstranit, nebo nejpozději do 14 dnů od vzniku vady nebo do 7 dnů od okamžiku, kdy klient vadu mohl či měl zjistit, podle toho, co nastane později. SA je

povinna reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy. SA neodpovídá za vadné poskytnutí služby či její neposkytnutí z důvodů vyšší moci.

1.8. Klient je povinen uhradit cenu služeb objednaných od SA nebo prostřednictvím SA zprostředkovaných ve lhůtě stanovené v příslušné smlouvě či potvrzení objednávky, a není-li taková lhůta stanovena, nejpozději do 14 dnů od uzavření smlouvy s SA. Cena služeb je uhrazena v den připsání sjednané ceny včetně všech příslušejících daní a poplatků na bankovní účet SA nebo v den složení ceny služeb v hotovosti na pokladně SA, pokud se tak stane do 17 hod. Platby připsané na účet SA nebo složené na pokladně SA po 17 hod jsou považovány za uhrazené v následující pracovní den. V případě přepočtu na cizí měnu je přepočít proveden podle aktuálního kurzu DEVIZA – PRODEJ České spořitelny, a.s. ke dni vystavení zálohové faktury.

1.9. Část ceny vybraných služeb lze uhradit také v poukázkách. Typy akceptovaných poukázek a výčet služeb, na které lze tyto poukázky uplatnit, stejně jako výše částky, kterou lze poukázkami uhradit a další podmínky jejich použití, jsou uveřejněny na [www.studentagency.cz](http://www.studentagency.cz), [www.dovolena.cz](http://www.dovolena.cz) a na dalších webových stránkách provozovaných SA. Poukázky lze uplatnit pouze v jejich plné výši, SA na ně nevrací. Poukázky nelze směnít za hotovost a to ani v případě storna nebo nepotvrzení služby ze strany požadatele zprostředkované služby. SA si vyhrazuje právo při akceptaci poukázek účtovat manipulační poplatek nebo těmto klientům neposkytnout bonus.

1.10. V případě, že se klient dostane do prodlení s úhradou ceny služeb objednaných od nebo prostřednictvím SA, je klient povinen uhradit vedle ceny objednané služby rovněž zákonné úroky z prodlení a storno poplatky či smluvní pokutu sjednané pro danou službu. SA je oprávněna svoji pohledávku na úhradu zákonných úroků z prodlení, storno poplatků či smluvní pokuty započíst vůči případným pohledávkám klienta za SA.

1.11. Klient bere na vědomí, že veškeré telefonické hovory mezi klientem a SA mohou být monitorovány a že SA provádí měření návštěvnosti svých webových stránek.

1.12. Klient uděluje souhlas SA, včetně společností náležejících do skupiny SA, ke shromažďování, uchování a zpracování osobních údajů jím poskytnutých SA (také „správce“) pro účel stanovený níže. V případě, že klient uzavírá smlouvu ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu ke shromažďování, uchování a zpracování jejich osobních údajů. Klient souhlas uděluje pro všechny údaje poskytnuté klientem ve smlouvě a dokumentech s ní souvisejících, a to po celou dobu 5 (pět) let ode dne udělení souhlasu. Klient prohlašuje, že si je vědom svých práv podle § 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Prohlašuje, že všechny údaje jsou přesné a pravdivé a jsou poskytovány dobrovolně.

1.13. Klient (také „subjekt údajů“) může požádat správce o informaci o zpracování svých osobních údajů. Správce je povinen tuto informaci bez zbytečného odkladu subjektu údajů předat. V případě, že subjekt údajů zjistí nebo se domnívá, že správce provádí zpracování jejich osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jejího soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, má právo požádat správce o vysvětlení a odstranění takto vzniklého stavu, zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Nevyhoví-li správce žádosti subjektu údajů, má tento právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

1.14. V souladu s § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních

údajů jsou všechny údaje shromažďovány a zpracovávány výhradně za účelem zajištění služeb poptávaných klientem a dále nabízení zboží a služeb nabízených SA a společnostmi náležejícími do skupiny SA subjektu údajů. Všechny uvedené údaje budou shromažďovány, zpracovány a uschovány též pro účely zaslání obchodních sdělení subjektu údajů prostřednictvím elektronických prostředků podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, a to do doby, kdy subjekt údajů přímo a účinně zašle správci informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace správcem nadále zaslány). Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že k poskytnutým údajům mohou být přiřazeny i další osobní údaje. Sumarizované údaje mohou být použity správcem pro statistické účely, a to pro vnitřní potřebu správce.

1.15. Správce prohlašuje, že bude shromažďovat osobní údaje v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu a zpracovávat je pouze v souladu s účelem, k němuž byly shromážděny. Zaměstnanci správce nebo jiné fyzické osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy se správcem a další osoby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, a to i po skončení pracovního poměru nebo prací.

1.16. Tyto VOP se nevztahují na:

- I. práva a povinnosti mezi klientem a pořadatelem zájezdu při poskytování zájezdu dle cestovní smlouvy uzavřené prostřednictvím SA. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného pořadatele zájezdu.
- II. vztahy mezi klientem a pojišťovnou, a to ani v případě sjednání pojištění prostřednictvím SA. Klient je povinen se seznámit s pojistnou smlouvou včetně všeobecných pojistných podmínek a v případě potřeby se obracet přímo na pojišťovnu.
- III. práva a povinnosti mezi klientem a dopravcem při uskutečňování letecké přepravy osob (dále jen „letecká přeprava“), kterou pro klienta zprostředkuje SA, ani na poskytování služeb dopravcem souvisejících s leteckou přepravou. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného dopravce.
- IV. práva a povinnosti mezi klientem a poskytovatelem ubytování a souvisejících služeb, které pro klienta zprostředkuje SA. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného poskytovatele.

1.17. SA se rozumí SA a společnostmi ze skupiny SA, není-li výslovně uvedeno jinak a dovoluje-li to význam příslušného ustanovení.

## 2. Podmínky pro zprostředkování prodeje zájezdů

2.1. SA je autorizovaným zprostředkovatelem zájezdů pořádaných zahraničními a českými cestovními kancelářemi („pořadatel zájezdu“), se kterými má uzavřenou zprostředkovatelskou smlouvu, na základě které je SA oprávněna uzavírat s klienty jménem příslušného pořadatele zájezdu cestovní smlouvu a svým jménem inkasovat sjednanou cenu zájezdu. Pořadatelé zájezdů, jejichž zájezdy SA nabízí, jsou cestovními kancelářemi s příslušným podnikatelským oprávněním a jsou řádně pojištěny proti úpadku, to vše v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů.

2.2. SA nabízí klientům možnost uzavřít s vybraným pořadatelem zájezdu cestovní smlouvu. Klient bere na vědomí, že práva a povinnosti z cestovní smlouvy vznikají pouze pořadatelům zájezdu a klientovi, přičemž SA v tomto vztahu vystupuje pouze jako zprostředkovatel.

2.3. Klient bere na vědomí, že za poskytnutí zájezdu dle cestovní smlouvy nese odpovědnost výhradně pořadatel zájezdu dle svých obchodních podmínek, nikoli SA, která není pořadatelem zájezdu, a proto neodpovídá za jeho řádnou a včasnou realizaci ani za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věci či jiného majetku klienta v souvislosti se zájezdem.

2.4. Objednávku zájezdu je klient oprávněn provést prostřednictvím

„on-line“ formuláře na webových stránkách SA ([www.dovolenaz.cz](http://www.dovolenaz.cz), [www.eurovikendy.cz](http://www.eurovikendy.cz), [www.studentagency.cz](http://www.studentagency.cz)) nebo „off-line“, tj. telefonicky, faxem či e-mailem, nebo osobně v kterékoliv provozovně SA.

2.5. V některých případech je nutné, aby SA zájezd poptávaný klientem nejdříve vyžádal u pořadatele zájezdu. V takovém případě je SA oprávněna od klienta požadovat složení zálohy až do výše 100 % předpokládané ceny zájezdu. V případě neúspěšné rezervace takového zájezdu bude složená záloha vrácena klientovi zpět v plné výši.

2.6. Klient bere na vědomí, že pořadatelé zájezdů si vyhradili právo na změnu údajů o zájezdech uveřejněných na webových stránkách SA a že závazné údaje o vybraném zájezdu budou obsaženy v návrhu cestovní smlouvy. Klient bere na vědomí, že SA nenesou odpovědnost za data uveřejněná na webových stránkách SA, která jí poskytují o zájezdech pořadatelé - cestovní kanceláře, a to včetně fotografií k zájezdům. Klient má právo vyžádat od SA další informace k nabízenému zájezdu. SA klientovi tyto další informace poskytne, jakmile je získá od pořadatele zájezdu.

2.7. Pokud má objednávka zájezdu všechny potřebné náležitosti a pořadatel zájezdu potvrdí, že zájezd je volný, SA provede u pořadatele zájezdu rezervaci vybraného zájezdu pro klienta. V případě, že pořadatel zájezdu rezervaci:

- a) nepotvrdí, SA o této skutečnosti klienta informuje bez zbytečného odkladu,
- b) potvrdí, SA klienta informuje o délce platnosti rezervace a zašle mu pokyny k uzavření cestovní smlouvy na vybraný zájezd.

2.8. Návrh cestovní smlouvy obsahující údaje z objednávky zájezdu a rezervace provedené u pořadatele zájezdu a další informace včetně smluvních podmínek pořadatele zájezdu zašle SA klientovi e-mailem, faxem nebo poštou.

2.9. Návrh cestovní smlouvy obsahuje mj. cenu zájezdu, měnu a příslušný směnný kurz, splatnost a způsob úhrady ceny zájezdu. Klient bere na vědomí, že cena zájezdu se oproti návrhu cestovní smlouvy může zvýšit pouze v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
- b) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu.

2.10. Nestanoví-li návrh cestovní smlouvy jinak, rozumí se cenou „za dítě“ cena platná pro dítě na jedné přístýlce v doprovodu dvou dospělých osob. Věkovou hranici dítěte určuje daný pořadatel zájezdu.

2.11. Klient je povinen doručit SA dvě vyhotovení cestovní smlouvy podepsané klientem spolu s dokladem o zaplacení ceny zájezdu před uplynutím doby platnosti rezervace, jinak rezervace zanikne, cestovní smlouva nebude uzavřena a v případě trvajících zájmu o zájezd bude nutné provést novou objednávku zájezdu, nedohodne-li se klient s SA písemně jinak.

2.12. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že:

- a) objednávka zájezdu se stává závaznou a podléhá storno podmínkám pořadatele zájezdu okamžikem uhrazení zálohy či ceny zájezdu nebo podpisem návrhu cestovní smlouvy.
- b) storno zájezdu se řídí podmínkami pořadatele zájezdu a v nich stanovená lhůta pro případnou refundaci zaplacené ceny nebo její části prostřednictvím SA se prodlužuje o lhůtu 21 dní, během které se SA zavazuje příslušnou částku klientovi vyplatit.

2.13. Klient svým podpisem návrhu cestovní smlouvy potvrzuje že:

- a) mu byly spolu s návrhem cestovní smlouvy zaslány smluvní podmínky pořadatele zájezdu, které tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi klient i ostatní cestující souhlasí,
- b) mu byly před uzavřením cestovní smlouvy předány informace

s podrobným vymezením zájezdu, zejména ohledně ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, dále informace o druhu, charakteru a kategorie dopravního prostředku a údaje o trase cesty, a dále o způsobu a rozsahu stravování, případně o dalších službách, pokud jsou součástí zájezdu, a bere na vědomí, že tyto informace tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy,

- c) mu byl předán doklad, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění proti úpadku cestovní kanceláře, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsobu oznámení pojistné události,
- d) se seznámil s podmínkami cestovního pojištění, pokud mu bylo vystaveno,
- e) je oprávněn cestovní smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob uvedených v objednávce, a že tyto další cestující osoby klienta k jejich přihlášení a účasti na zájezdu rádně pověřily.

2.14. Cestovní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy SA informuje klienta, že pořadatel zájezdu potvrdil návrh cestovní smlouvy podepsaný klientem.

2.15. V případě, že pořadatel zájezdu návrh cestovní smlouvy podepsané klientem nepotvrdí, cestovní smlouva není uzavřena. SA je povinna o tom klienta písemně informovat a je povinna klientovi vrátit klientem zaplacenou zálohu či cenu zájezdu ve lhůtě 21 dní od okamžiku, kdy se SA dozví, že pořadatel zájezdu návrh cestovní smlouvy nepotvrdil.

2.16. Liší-li se údaje uvedené v cestovní smlouvě od údajů uvedených v nabídce zájezdu, platí údaje uvedené v cestovní smlouvě.

2.17. Klient je povinen:

- a) v dostatečném časovém předstihu před zahájením zájezdu u všech dalších cestujících osob zkontrolovat platnost cestovních dokladů a ověřit podmínky vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, které během zájezdu navštíví, zejména vstupní formality a vízové požadavky. Klient bere na vědomí, že SA ani pořadatel zájezdu nenesou odpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku odmítnutí vstupu klienta či dalších cestujících osob do země cílové nebo tranzitní destinace či odmítnutí odbavení k přepravě do takové destinace.
- b) zajistit si potřebná pobytová a tranzitní víza.
- c) zajistit, aby jak klient, tak i další cestující osoby splňovali zdravotní či jiné požadavky potřebné pro cestu či pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích,
- d) řídit se pokyny pořadatele zájezdu,
- e) písemně informovat SA, pokud nejpozději tři dny před začátkem zájezdu neobdrží pokyny od pořadatele zájezdu.

2.18. V případě zjištění vad zájezdu (tj. služeb poskytnutých pořadatelem zájezdu a zprostředkovaných SA) je klient oprávněn tyto vady nejlépe písemně reklamovat u pořadatele zájezdu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od poskytnutí služby, nebo nebyla-li služba poskytnuta, ode dne, kdy služba měla být poskytnuta. Klient je povinen k reklamaci připojit reklamační protokol z místa pobytu potvrzený delegátem pořadatele zájezdu, případně další relevantní doklady, např. fotografie, které má k dispozici.

2.19. Reklamaci vad zájezdu může klient nejlépe písemně uplatnit také prostřednictvím SA. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči SA, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace pořadateli zájezdu prostřednictvím SA, spadá reklamace výhradně do kompetence pořadatele zájezdu a SA nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek. Klient bere dále na vědomí, že v případě předání reklamace pořadateli zájezdu, spadá reklamace výhradně do kompetence pořadatele zájezdu a podmínkami dle platných zákonů v zemi sídla pořadatele zájezdu. SA bude s klientem průběžně v kontaktu a bude k dořešení reklamace maximálně nápomocna, nemůže však délku reklamačního řízení a její výsledek ovlivnit. Bude-li v rámci reklamačního řízení uznána finanční kompenzace, která bude ze strany pořadatele zájezdu převedena na účet SA, bude tato

kompenzace klientovi vrácena ve lhůtě 21 dní od okamžiku, kdy bude příslušná finanční částka připsána na účet SA.

2.20. Klient má možnost k zakoupenému zájezdu využít linkovou autobusovou nebo vlakovou dopravu provozovanou SA či společností ze skupiny SA k individuální přepravě klienta na/z místo odletu/odjezdu. Tato doplňková doprava není součástí zájezdu a řídí se Smluvními přepravními podmínkami SA nebo společností ze skupiny SA (<http://jizdenky.studentagency.cz/miranda2/export/sites/m2jizdenky/cs/autobus/prepravni-rad/SPP.pdf>). Klient se zavazuje respektovat doporučení SA týkající se vhodných časů odjezdů takto zvolené doplňkové dopravy a plánovat odjezdové časy tak, aby se na místo odletu/odjezdu dostavil s dostatečným či požadovaným časovým předstihem před nástupem zájezdu. V případě nerespektování doporučení SA tato nenese odpovědnost za případné škody v důsledku nedostavení se klienta včas na místo odletu/odjezdu.

2.21. Klient má právo po svém návratu ze zájezdu zaslat prostřednictvím webových stránek SA k zakoupenému zájezdu recenzi a poskytnout tak informace o kvalitě ubytování a služeb dalším potenciálním klientům SA. Klient bere na vědomí, že SA je oprávněna recenzi uveřejnit dle svého uvážení, případně uveřejnění klientem zasláné recenze odmítnout bez uvedení důvodu. O odmítnutí uveřejnění recenze není SA povinna klienta informovat.

2.22. Je-li k zájezdu pořadatelem zájezdu nebo SA nabízeno více možností slev (např. časová, seniorská aj.), tyto jednotlivé slevy mezi sebou nelze sčítat, není-li ve smlouvě výslovně dohodnuto jinak. V tomto případě SA doporučí klientovi pro něj nejvýhodnější slevu.

### 3. Podmínky pro zprostředkování letecké přepravy osob

3.1. SA zprostředkovává pro klienty možnost uzavřít s vybraným dopravcem Smlouvu o letecké přepravě osob a o poskytnutí dalších souvisejících služeb („Smlouvy“) pouze na základě těchto obchodních podmínek platných v okamžiku uzavření Smlouvy.

3.2. Klient bere na vědomí, že uzavřením Smlouvy vznikají práva a povinnosti týkající se Letecké přepravy a poskytnutí souvisejících služeb klientovi a dopravci. SA vystupuje ve vztahu mezi klientem a dopravcem pouze jako zprostředkovatel při uzavírání Smlouvy.

3.3. Klient bere na vědomí, že SA nezajišťuje Leteckou přepravu ani poskytování souvisejících služeb, a z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění Letecké přepravy a poskytnutí souvisejících služeb či za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku klienta v souvislosti s Leteckou přepravou.

3.4. Klient může dle své volby provést svoji objednávku letenek, příp. souvisejících služeb

- a) prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes internet na webových stránkách [www.studentagency.cz](http://www.studentagency.cz), [www.kralovna.cz](http://www.kralovna.cz), [www.studentagency.sk](http://www.studentagency.sk), [www.letenky.cz](http://www.letenky.cz), popř. na dalších stránkách provozovaných SA,
- b) telefonicky, faxem nebo e-mailem, nebo
- c) osobně v provozovně SA.

3.5. Při uzavření Smlouvy jakýmkoli z výše uvedených způsobů je klient povinen na vyžádání předložit doklad totožnosti a prokázat další údaje nutné k řádnému zajištění Letecké přepravy, např. pro identifikaci osoby pro účely letecké přepravy, požadavek na přepravu nestandardních věcí, tj. zejména zvířata, zbraně, sportovní potřeby. Klient bere na vědomí, že dopravci mohou v souladu s jejich přepravními podmínkami vyžadovat za dodatečnou změnu údajů či přepravu nestandardních věcí úhradu poplatků, případně mohou klienta vyloučit z přepravy bez nároku na vrácení ceny Letecké přepravy.

3.6. Rezervací prostřednictvím systému pro elektronické on-line

rezervace, telefonicky, faxem, elektronickou poštou či osobně v provozovně SA klient činí závazně svoji objednávku Letecké přepravy, příp. dalších služeb, a bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Po obdržení objednávky, a případném jejím potvrzení ze strany dopravce (je-li to dle podmínek dopravce nutné), je klientovi zasláno ze strany SA potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednané Letecké přepravě, souvisejících službách, dopravci a celkové ceně, a to:

- a) elektronickou formou na e-mail, který klient uvedl při rezervaci, v případě elektronické on-line rezervace, nebo
- b) sjednaným způsobem (např. poštou, elektronickou formou), v případě rezervace provedené telefonicky, faxem, elektronickou poštou či osobně v provozovně SA.

3.7. Klient bere na vědomí, že:

- a) do okamžiku uhrazení celkové ceny (tj. ceny zahrnující cenu letenky, letištní, palivové a ostatní poplatky, cenu dalších objednaných služeb, odměnu za zprostředkování, apod.) není potvrzení objednávky závazné a rezervace letenky, příp. dalších služeb, může být změněna.
- b) do okamžiku vystavení letenky může být celková cena letenky, příp. dalších služeb, změněna, a SA má nárok na doplatek do aktuální výše ceny letenky při jejím vystavení.
- c) do okamžiku vystavení letenky si dopravce vyhrazuje právo změnit termín pro vystavení letenky, změnit výši ceny letenky nebo letištních poplatků.
- d) možné způsoby platby ceny letenky, příp. dalších služeb, závisí na době, do které je třeba u provedené rezervace vystavit letenku. Konkrétní lhůtu k zaplacení ceny letenky určuje ke konkrétnímu cenovému tarifu dopravce.

3.8. Smlouva mezi klientem a dopravcem je uzavřena v den, kdy klient po ověření platnosti provedené rezervace letenky, příp. dalších služeb, SA uhradí celkovou cenu. Den úhrady se řídí bodem 1.8 VOP. SA je povinna vystavit letenky v den uzavření Smlouvy. Uhrazením celkové ceny klient potvrzuje, že mu byly ze strany SA poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty. Klient je povinen seznámit se s podmínkami dopravce pro změnu již vystavené letenky (např. změna data letu).

3.9. Následující pracovní den po uzavření Smlouvy je SA povinna předat či zaslat klientovi objednané letenky.

3.10. Veškeré návrhy na změny či zrušení Smlouvy, pokud to Smlouva či podmínky dopravce připouštějí, je Klient povinen činit u dopravce nebo, připouštějí-li to podmínky dopravce, prostřednictvím SA.

3.11. Klient bere na vědomí, že reklamace Letecké přepravy či souvisejících služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách dopravce. SA není oprávněna uznávat ani vyřizovat jakékoliv reklamace klienta, které se týkají Letecké přepravy či souvisejících služeb. Reklamace je nutné činit, není-li v reklamačních podmínkách dopravce uvedeno jinak, v případě a) vad, které je možno odstranit ihned, bez zbytečného odkladu u pověřené osoby dopravce, b) ostatních vad, nejpozději do čtrnácti (14) dnů od uskutečnění Letecké přepravy u dopravce nebo prostřednictvím SA.

3.12. V případě, že Klient učiní reklamaci prostřednictvím SA, SA předá reklamaci dopravci k vyřízení a dále informuje klienta o průběhu a výsledku reklamace. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči SA, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace dopravci prostřednictvím SA, spadá reklamace výhradně do kompetence dopravce a SA nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek.

3.13. SA je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami dopravce.

3.14. SA odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících s uzavřením Smlouvy, tj. zejména za

- a) řádné a včasné oznámení dopravci, že byla učiněna objednávka

a následně uzavřena Smlouva,

- b) řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany dopravce, pokud to vyžadují podmínky dopravce,
- c) řádné vystavení letenky či jiného cestovního dokladu,
- d) řádné předání potřebných dokladů dopravci,
- e) řádné oznámení změn, příp. zrušení Smlouvy dopravci i klientovi, a to bez zbytečného odkladu poté, co SA je o takové změně písemně informována,
- f) řádné a včasné poukázání ceny Letecké přepravy a ceny za související služby na účet dopravce.

3.15. Klient bere na vědomí, že SA není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před zakoupením letenky či změny podmínek Letecké přepravy po zakoupení letenky a tyto informace sdělovat klientovi. V souladu s bodem 3.14. písm. e) je tyto informace povinna podat pouze v případě, když jsou ji tyto sděleny alespoň jeden pracovní den předem.

3.16. Klient je povinen po zakoupení letenky, příp. souvisejících služeb, písemně sdělit SA své platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ oznámení změny letu či jeho podmínek. V případě neplatnosti písemně sdělených kontaktních údajů SA neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé klientovi v důsledku nedoručení oznámení změn. Uvedením kontaktních údajů Klient souhlasí, aby jej SA kontaktovala na kterémkoli z uvedených kontaktních údajů, a je plně odpovědný za zajištění své dostupnosti na všech uvedených kontaktních údajích.

3.17. Klient odpovídá zejména za:

- a) dodržování vízových předpisů po celou dobu letu i pobytu v cílové zemi, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště, a zajištění potřebných víz,
- b) správnost předaných údajů,
- c) ověření případných změn letu po zakoupení letenky (nutno ověřit u příslušného dopravce),
- d) ověření aktuálního termínu odletu před odletem u dopravce, zejména v případě nepříznivých povětrnostních podmínek,
- e) včasné dostavení se k odletu.

3.18. Klient je povinen:

- a) zkontrolovat správnost údajů v rezervaci a následně v přepravním dokladu (zejména osobní údaje, data, trasu, návaznost přestupů), přičemž převzetím letenky či itineráře letu potvrzuje, že tyto údaje zkontroloval a že s nimi souhlasí,
- b) seznámit se s podmínkami pro změnu či storno již vystavené letenky,
- c) využít první úsek cesty dle rezervace a využít kupóny v pořadí určeném v letence,
- d) rekonfirmovat (znovu potvrdit) zpáteční let, a to 72 hodin před odletem přímo dopravci,
- e) ověřit si povolenou váhu zavazadel,
- f) dodržovat Přepravní podmínky zveřejněné na webových stránkách dopravce.

3.19. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že:

- a) storno letenky a lhůta pro případnou refundaci se řídí podmínkami dopravce (letecké společnosti) u vybraného tarifu,
- b) v případě storna letenky je transakční poplatek za vystavení letenky nevratný a za provedení storna letenky si SA může účtovat odměnu dle platného ceníku,
- c) poskytování ostatních služeb (cestovní pojištění, pojištění proti stornu poplatkům atd.) se řídí podmínkami poskytovatele příslušné služby,
- d) v případě, že má klient zájem o doplňkové služby (pojištění proti stornu, doprovod klienta, speciální jídlo), je povinen o tom informovat SA při objednávce,
- e) v případě změny data odletu u vystavené letenky, umožňují-li její provedení podmínky tarifu, má dopravce právo na doplacení aktuální výše ceny letenky a letištních a palivových poplatků ke dni změny, došlo-li k navýšení oproti datu vystavení letenky,
- f) v případě nízkonákladových leteckých společností existuje vyšší riziko změny či zrušení letu ze strany dopravce. Povinnost a možnost poskytnutí náhradního spojení dopravcem v takových případech může být omezena.

#### 4. Podmínky pro zprostředkování prodeje ubytování

a souvisejících služeb

4.1. SA je autorizovaným zprostředkovatelem ubytovacích a souvisejících služeb vybraných poskytovatelů těchto služeb („poskytovatel ubytování“), se kterými má uzavřenou zprostředkovatelskou smlouvu, na základě které je SA oprávněna uzavírat s klienty jménem příslušného poskytovatele ubytování ubytovací smlouvu („smlouva“) a svým jménem inkasovat sjednanou cenu služeb.

4.2. SA nabízí klientům možnost uzavřít s vybraným poskytovatelem ubytování smlouvu. Klient bere na vědomí, že práva a povinnosti ze smlouvy vznikají pouze poskytovateli ubytování a klientovi, přičemž SA v tomto vztahu vystupuje pouze jako zprostředkovatel.

4.3. Klient bere na vědomí, že za poskytnutí služeb dle smlouvy nese odpovědnost výhradně poskytovatel ubytování a souvisejících služeb dle svých obchodních podmínek, nikoli SA, která není poskytovatelem ubytování ani souvisejících služeb, a proto neodpovídá za jeho řádnou a včasnou realizaci ani za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku klienta v souvislosti s ubytováním a souvisejícími službami.

4.4. Klient může dle své volby provést svoji objednávku ubytování, příp. souvisejících služeb

- d) prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes internet na webových stránkách [www.studentagency.cz](http://www.studentagency.cz), [www.kralovna.cz](http://www.kralovna.cz), [www.studentagency.sk](http://www.studentagency.sk), [www.letenky.cz](http://www.letenky.cz), popř. na dalších stránkách provozovaných SA,
- e) telefonicky, faxem či e-mailem, nebo
- f) osobně v provozovně SA.

4.5. Rezervací prostřednictvím systému pro elektronické on-line rezervace, telefonicky, faxem, elektronickou poštou či osobně v provozovně SA klient činí závazně svoji objednávku ubytovacích a/nebo souvisejících služeb, a bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Po obdržení objednávky, a případném jejím potvrzení ze strany poskytovatele ubytování (je-li to dle podmínek poskytovatele ubytování nutné), je klientovi zasláno ze strany SA potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednaném ubytování, souvisejících službách, poskytovateli ubytování a celkové ceně, a to:  
c) elektronickou formou na e-mail, který klient uvedl při rezervaci, v případě elektronické on-line rezervace, nebo  
d) sjednaným způsobem (např. poštou, elektronickou formou), v případě rezervace provedené telefonicky, faxem, elektronickou poštou či osobně v provozovně SA.

4.6. Klient bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení celkové ceny (tj. ceny zahrnující cenu ubytování, objednaných souvisejících služeb, cenu zprostředkování, apod.) není potvrzení objednávky závazné a rezervace ubytování, příp. souvisejících služeb, jakož i jejich cena může být změněna.

4.7. Smlouva mezi klientem a poskytovatelem ubytování je uzavřena okamžikem, kdy klient uhradí po ověření platnosti provedené rezervace ubytování, příp. souvisejících služeb, u SA celkovou cenu. Uhrazením celkové ceny klient potvrzuje, že mu byly ze strany SA poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty.

4.8. V případě, že podmínky poskytovatele ubytování vyžadují uzavření smlouvy v písemné podobě, oznámí SA tuto skutečnost klientovi, jakmile poskytovatel ubytování potvrdí objednávku klienta. SA současně klienta informuje o době platnosti objednávky, v rámci které je klient povinen uzavřít smlouvu. Po marném uplynutí doby platnosti objednávky je nutné vyžádat nově potvrzení objednávky poskytovatelem ubytování. Smlouva je uzavřena jejím podpisem klientem a SA. Podpisem smlouvy klient potvrzuje, že mu byly ze strany SA poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty.

4.9. Následující pracovní den po uzavření smlouvy je SA povinna vystavit a předat či zaslat klientovi ubytovací poukaz, příp. poukaz

na související služby, jejichž předložení je nutné pro poskytnutí ubytování či souvisejících služeb.

4.10. Veškeré návrhy na změny či zrušení smlouvy, pokud to smlouva či podmínky poskytovatele ubytování připouštějí, je klient povinen činit u poskytovatele ubytování, nebo, připouštějí-li to podmínky poskytovatele ubytování, prostřednictvím SA.

4.11. Klient bere na vědomí, že reklamace ubytování či souvisejících služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách poskytovatele ubytování. SA není oprávněna uznávat ani vyřizovat jakékoli reklamace klienta, které se týkají ubytovacích či souvisejících služeb. Reklamace je nutné činit, není-li v reklamačních podmínkách dopravce uvedeno jinak, v případě

- c) vad, které je možno odstranit ihned, bez zbytečného odkladu u pověřené osoby poskytující ubytovací nebo související služby, a v případě, že takové reklamaci není vyhověno, což je klient povinen doložit písemným potvrzením, přímo u poskytovatele ubytování nebo prostřednictvím SA, a
- d) ostatních vad nejpozději do pěti (5) dnů od ukončení poskytnutého ubytování nebo související služby, nestanoví-li podmínky poskytovatele ubytování lhůtu kratší, a to přímo u poskytovatele ubytování nebo prostřednictvím SA.

4.12. V případě, že klient uplatní reklamaci prostřednictvím SA, SA předá reklamaci poskytovateli ubytování k vyřízení a dále informuje klienta o průběhu a výsledku reklamace. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči SA, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace poskytovateli ubytování prostřednictvím SA, spadá reklamace výhradně do kompetence poskytovatele ubytování a SA nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek.

4.13. SA je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami poskytovatele ubytování.

4.14. SA odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících s uzavřením smlouvy, tj. zejména za

- g) řádné a včasné oznámení poskytovateli ubytování, že byla učiněna objednávka a následně uzavřena smlouva,
- h) řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany poskytovatele ubytování, pokud to vyžadují podmínky poskytovatele ubytování,
- i) řádné a včasné vystavení ubytovacího poukazu či poukazu na služby,
- j) řádné předání potřebných dokladů poskytovateli ubytování,
- k) řádné oznámení změn, příp. zrušení smlouvy poskytovateli ubytování i klientovi, a to následující pracovní den poté, co SA byla o takové změně písemně informována,
- l) řádné a včasné poukázání ceny ubytování a souvisejících služeb na účet poskytovatele ubytování.

4.15. Klient bere na vědomí, že SA není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před uhrazením ceny služeb či změny podmínek ubytování po vystavení poukazu na ubytování a tyto informace sdělovat klientovi.

4.16. Klient je povinen po uhrazení ceny ubytování, příp. souvisejících služeb, písemně sdělit SA své platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ oznámení změny ubytování či jeho podmínek. V případě neplatnosti písemně sdělených kontaktních údajů SA neodpovídá za jakékoli škody vzniklé klientovi v důsledku nedoručení oznámení změn.

4.17. Klient odpovídá zejména za:

- a) správnost předaných údajů,
- b) ověření případných změn ubytování po vystavení poukazu na ubytování (nutno ověřit u příslušného poskytovatele ubytování)
- c) včasný nástup na ubytování.

4.18. Klient je povinen:

- a) v dostatečném časovém předstihu před nástupem na ubytování u sebe a všech dalších ubytovaných osob zkontrolovat platnost

cestovních dokladů a ověřit podmínky vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, které za účelem objednaného ubytování navštíví, zejména vstupní formalities a vízové požadavky. Klient bere na vědomí, že SA ani poskytovatel ubytování nenesou odpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku odmítnutí vstupu klienta či dalších cestujících osob do země cílové nebo tranzitní destinace či odmítnutí odbavení k přepravě do takové destinace.

- b) zajistit sobě a spolucestujícím osobám potřebná pobytová a tranzitní víza.
- c) zajistit, aby jak klient, tak i další cestující osoby splňovali zdravotní či jiné požadavky potřebné pro cestu či pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích.
- d) zkontrolovat správnost údajů na poukazu na ubytování vystaveném SA (zejména osobní údaje, data ubytování, typ ubytování), přičemž převzetím poukazu na ubytování potvrzuje, že je zkontroloval a že s těmito údaji souhlasí.

4.19. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že storno ubytování se řídí podmínkami poskytovatele ubytování a v nich stanovená lhůta pro případnou refundaci zaplacené ceny nebo její části prostřednictvím SA se prodlužuje o lhůtu 21 dní, během které se SA zavazuje příslušnou částku klientovi vyplátit.

## 5. Podmínky pro vyřízení oprávnění k pobytu (víza)

5.1. SA nabízí klientům zajištění vyřízení víza za odměnu na základě objednávky klienta učiněné dle volby klienta telefonicky, faxem, e-mailem nebo osobně v jakékoli provozovně SA.

5.2. V objednávce je klient povinen uvést zejména osobní údaje osob, pro které mají být víza vyřízena (včetně státního občanství), úplný oficiální název státu, jehož vízum klient požaduje vyřídit, typ požadovaného víza a požadovaný termín a dobu trvání víza. Po obdržení objednávky SA klientovi zašle potvrzení objednávky s uvedením údajů o objednaném vyřízení víza, dokladech nutných k úspěšnému vyřízení víza, výši správního poplatku za vyřízení víza a odměny SA.

5.3. Smlouva je uzavřena uhrazením odměny SA a správního poplatku za vyřízení víza. Uzavřením smlouvy klient potvrzuje, že mu byly ze strany SA poskytnuty všechny potřebné informace včetně předpokládané lhůty pro vyřízení žádosti o vízum.

5.4. Pokud se klient po podání žádosti o vydání víza rozhodne tuto žádost vzít zpět nebo smlouvu s SA ukončit před vydáním víza, má SA nárok na úhradu poměrné části odměny za již provedené úkony, nejméně však ve výši 50 % odměny. Klient bere na vědomí, že po podání žádosti o vydání víza se zaplacený správní poplatek již nevrací, a to ani v případě, že klient svoji žádost sice nevezme zpět, ale vízum nebude vydáno.

5.5. Po uzavření smlouvy je klient povinen předat SA bez zbytečného odkladu veškeré dokumenty potřebné pro vyřízení víza. Do obdržení takových dokumentů není SA povinna činit žádné úkony směřující k vyřízení víza. Klient bere na vědomí, že příslušný zastupitelský úřad může v průběhu řízení o vydání víza požadovat předložení dalších dokumentů, o čemž bude SA klienta informovat a klient je povinen SA takové další dokumenty ihned poskytnout.

5.6. Klient je povinen:

- a) sdělit SA pravdivě a úplně všechny skutečnosti a informace rozhodné pro vydání víza,
- b) poskytovat SA veškerou součinnost potřebnou pro vyřízení víza,
- c) je-li k vyřízení víza zapotřebí plná moc, včas ji SA udělit a doručit.

5.7. SA je povinna:

- a) dokumenty obdržené od klienta pro účely vyřízení víza řádně opatřit a předat je příslušnému zastupitelskému úřadu,
- b) na žádost klienta jej informovat o průběhu vyřizování víza,
- c) jednat podle svých schopností a znalostí a odchýlit se od pokynů klienta, jen je-li to v zájmu klienta a nemůže-li SA včas obdržet souhlas klienta,

d) vyzvednout víza po jejich vydání v souladu s termínem uvedeným příslušnou ambasádou a doručit je bez zbytečného odkladu klientovi spolu s dokumenty, které zastupitelský úřad vrací, zejména cestovní pas s uděleným vízem, popř. se s klientem dohodnout na jiném způsobu předání víza a příslušných dokumentů.

5.8. Klient bere na vědomí, že:

- a) SA neodpovídá za nevydání víza v důsledku nesprávnosti předaných údajů nebo dokumentů nebo neposkytnutím potřebné součinnosti nebo neudělením potřebné plné moci řádně a včas.
- b) SA neodpovídá za překročení předpokládané doby pro vydání víza.
- c) SA neodpovídá za neudělení víza, pokud bylo způsobeno okolností, kterou SA nemohla ovlivnit (např. správním uvážením zastupitelského úřadu).
- d) zastupitelský úřad může klienta vyzvat k osobní návštěvě či doložení dalších dokladů neuvedených v původních podmínkách pro proces udělení víza.
- e) SA neodpovídá za správnost informací týkajících se vízových povinností. Tyto informace je klient povinen si na své náklady a odpovědnost ověřit u příslušného zastupitelského úřadu.

5.9. SA je oprávněna smlouvu vypovědět s okamžitou platností, pokud je narušena důvěra mezi klientem a SA. V takovém případě smlouva zaniká okamžikem, kdy SA informuje klienta o výpovědi. I po zániku smlouvy je SA povinna učinit vše, co nesnese odkladu, aby klient neutrpěl újmu. SA je po zániku smlouvy povinna předat klientovi všechny dokumenty, které převzala pro účely vyřízení víza od klienta a jsou ještě v její dispozici. SA má právo ponechat si přiměřenou část odměny dle již provedených úkonů.

## 6. Podmínky pro zprostředkování studijních pobytů v zahraničí

6.1. SA nabízí klientům možnost zprostředkování studijního pobytu v zahraničí („pobyt“) jménem a na účet klienta na základě smlouvy o zprostředkování.

6.2. Klient bere na vědomí, že SA není organizátorem pobytu a z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění pobytu ani za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věci či jiného majetku klienta v souvislosti s pobytem.

6.3. Klient bere na vědomí, že:

- a) ubytováním v hostitelské rodině se rozumí ubytování v soukromí, přičemž hostitelskou rodinu může představovat i samostatně žijící osoba.
- b) ceny pobytů uvedené v cenících SA mají pouze informativní charakter a nejsou závazné. Závazná cena pobytu bude uvedena ve smlouvě o zprostředkování, a to včetně příslušné DPH a ve měně, která odpovídá státu, ve kterém se má pobyt uskutečnit, spolu s přepočtem na české koruny dle aktuálního směnného kurzu.
- c) SA má právo zvýšit cenu pobytu i po uzavření smlouvy o zprostředkování v případě, že cenu zvýší organizátor pobytu. V takovém případě má klient právo na potvrzení organizátora pobytu o takovém navýšení.
- d) SA má právo zvýšit cenu za dopravu na místo pobytu, jestliže po uzavření smlouvy zvolený dopravce zvýší cenu, např. z důvodu sezónních výkyvů v cenách letenek. Rovněž tak může dojít ke změnám termínů odjezdu a příjezdu. SA je povinna o této skutečnosti klienta neprodleně informovat.
- e) klient nemá právo na poskytnutí slevy z ceny pobytu za dny, kdy výuka neprobíhá z důvodu státních nebo místních svátků.
- f) v případě, že klient bude vyhoštěn ze země studijního pobytu, bude mu udělen zákaz v této zemi pobývat či bude vyloučen z příslušného studijního programu, nemá nárok na vrácení ceny pobytu ani její části.
- g) v případě pochybností se má za to, že daný pobyt a doplňkové služby odpovídají standardním podmínkám organizátora studijního programu a poskytovatelů příslušných služeb.
- h) fotografie použité v propagačních materiálech SA mají pouze ilustrativní charakter.

6.4. Smlouva o zprostředkování mezi SA a klientem je uzavírána písemně nebo konkludentně uhrazením ceny pobytu nebo zálohy

vyčíslené v zálohové faktuře klientem. V případě takového konkludentního uzavření smlouvy o zprostředkování je klient povinen doručit SA bez zbytečného odkladu klientem podepsané písemné vyhotovení smlouvy o zprostředkování. Pokud tak klient neučiní do 14 dnů od konkludentního uzavření smlouvy o zprostředkování, je SA oprávněna od smlouvy o zprostředkování odstoupit a z přijaté platby si ponechat 15 %, maximálně však 1 000 Kč, jako paušální náhradu vzniklých nákladů.

6.5. Uzavřením smlouvy o zprostředkování se SA zavazuje pro klienta zprostředkovat pobyt specifikovaný ve smlouvě o zprostředkování a klient se zavazuje SA uhradit odměnu za zprostředkování a cenu pobytu, popř. cenu klientem požadovaných doplňkových služeb.

6.6. Uzavřením smlouvy o zprostředkování klient potvrzuje, že se seznámil se všemi informacemi týkajícími se pobytu, které mu byly poskytnuty ze strany SA nebo které jsou dostupné na webových stránkách SA.

6.7. Klient je povinen uhradit cenu pobytu a odměnu SA ve lhůtách a výši stanovené ve smlouvě o zprostředkování, a to na základě faktury vystavené SA.

6.8. V případě, že se kurz české koruny vůči měně, ve které je stanovena cena pobytu, ke dni úhrady faktury zvýší o více než 5 % oproti dni vystavení zálohové faktury, je klient povinen SA doplatit vzniklý kurzový rozdíl v celé výši. V případě, že tak klient neučiní do pěti dnů, je SA oprávněna od smlouvy o zprostředkování odstoupit a klient je povinen uhradit storno poplatky pobytu dle těchto VOP.

6.9. V případě, že se kurz české koruny vůči cizí měně, ve které je stanovena cena pobytu, ke dni úhrady faktury sníží o více než 5 % oproti dni vystavení zálohové faktury, má klient právo na vrácení vzniklého kurzového rozdílu od SA.

6.10. SA je oprávněna stanovit splatnost tak, aby byla celková cena a odměna uhrazena před nástupem na pobyt. Jestliže je doba splatnosti kratší než tři dny, je SA povinna na to klienta upozornit.

6.11. Klient má možnost zvolit úhradu ceny pobytu ve dvou splátkách, a to 25 % ceny splatné do 14 dnů od vystavení faktury a zbylých 75 % ceny nejpozději šest týdnů před plánovaným nástupem na pobyt.

6.12. V případě, že se pobyt uskuteční v hlavní sezóně, tj. v termínu od poloviny května do konce srpna daného roku, má odběratel, který uhradí celou cenu pobytu nejpozději do 28. 2. téhož roku, nárok na slevu 500 Kč (příp. ekvivalent v cizí měně). To neplatí v případě programu studium na střední škole a univerzitě v zahraničí, studijních pobytů v Austrálii a na Novém Zélandu a školních zájezdů.

6.13. SA je povinna rezervovat pro klienta vybraný pobyt do sedmi pracovních dnů od uhrazení ceny pobytu nebo zálohy, a odměny. Jestliže je doba od uzavření smlouvy o zprostředkování a nástupem na pobyt kratší než 10 dnů, je SA povinna tuto rezervaci provést bez zbytečného odkladu.

6.14. SA informuje klienta:

- a) na žádost klienta o průběhu zprostředkování pobytu, vždy ve lhůtě potřebné pro zjištění požadovaných informací.
- b) v případě potvrzení rezervace pobytu organizátorem takového pobytu bez zbytečného odkladu, a
- c) v případě nepotvrzení rezervace pobytu organizátorem takového pobytu bez zbytečného odkladu, nejpozději však sedm dní před plánovaným nástupem na pobyt. V takovém případě SA nabídne klientovi alternativní termín či pobyt jako takový. Pokud klient s navrhou alternativou nesouhlasí, má právo odstoupit od smlouvy o zprostředkování. SA je pak povinna vrátit klientovi již uhrazenou část ceny pobytu.

6.15. V případě potvrzení rezervace organizátorem pobytu je SA povinna doručit klientovi dokumenty potřebné pro nástup na pobyt před tímto plánovaným nástupem.

6.16. Klient je povinen zejména:

- a) v dostatečném časovém předstihu před plánovaným nástupem na pobyt zkontrolovat platnost cestovního dokladu a ověřit podmínky vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, zejména vstupní formality a vízové požadavky. Klient bere na vědomí, že SA ani organizátor pobytu nenesou odpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku odmítnutí vstupu klienta do země cílové nebo tranzitní destinace či odmítnutí odbavení k přepravě do takové destinace.
- b) zajistit si potřebná pobytová a tranzitní víza.
- c) zajistit, aby splňoval zdravotní či jiné požadavky potřebné pro cestu či pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích,
- d) řídit se pokyny organizátora pobytu,
- e) v průběhu pobytu se chovat tak, aby neporušoval obecně závazné právní předpisy dané země, pravidla studijního programu stanovená organizátorem, nezasahoval neoprávněně nebo nedůvodně do práv ostatních účastníků pobytu, a aby nepoškozoval dobré jméno SA.

6.17. Klient bere na vědomí, že v případě, že se jím vybraný konkrétní pobyt nenaplní, může mu organizátor pobytu změnit typ pobytu na adekvátní náhradu. Pokud je klientovi poskytnuta adekvátní náhrada pobytu, nemá nárok na odstoupení od smlouvy o zprostředkování, vrácení ceny pobytu ani její části.

6.18. Klient má právo požadovat změnu podmínek pobytu. Je-li požadovaná změna možná, má SA nárok na náhradu veškerých nákladů, které vynaloží na zajištění takové změny.

6.19. Klient má právo objednaný pobyt zrušit, a to doporučeně zaslaným oznámením. V takovém případě je klient povinen SA uhradit následující storno poplatky:

- a) Zruší-li klient pobyt více než 30 dní před plánovaným nástupem na pobyt, je povinen zaplatit storno poplatek až do výše 20 % celkové ceny pobytu a až do výše 100 % ceny doplňkových služeb.
- b) Zruší-li klient pobyt více v období 30 – 5 dní před plánovaným nástupem na pobyt, je povinen zaplatit storno poplatek až do výše 50 % celkové ceny pobytu a až do výše 100 % ceny doplňkových služeb.
- c) Zruší-li klient pobyt méně než 4 dny před plánovaným nástupem na pobyt, popř. po nástupu na pobyt, je povinen zaplatit storno poplatek až do výše 100 % celkové ceny pobytu a až do výše 100 % ceny doplňkových služeb.

Při stanovení výše storno poplatků se vychází z ceny včetně DPH.

6.20. Klient je povinen uhradit storno poplatek v příslušné výši i v případě, že na pobyt nenastoupí z důvodů na jeho straně nebo z důvodu uvedení nesprávných údajů poskytnutých pro účely zprostředkování pobytu SA.

6.21. Je-li podmínkou pro účast klienta na pobytu získání víza a klient je neobdrží nejméně 14 dní před plánovaným nástupem na pobyt, smlouva o zprostředkování pozbývá platnosti a SA má nárok na storno poplatek až do výše 4 500 Kč a až 100 % ceny doplňkových služeb. Pokud vízum vyřizovala SA, je klient povinen uhradit SA všechny náklady vynaložené v souvislosti s vyřizováním víza pro klienta.

6.22. Pobyt se považuje za zrušený dnem, kdy je SA doručeno písemné oznámení klienta o zrušení pobytu. Smlouva o zprostředkování k tomuto dni zaniká.

6.23. Právo SA na úhradu storno poplatku vzniká ke dni zániku smlouvy o zprostředkování nebo k plánovanému dni nástupu na pobyt, podle toho, co nastane dříve. Výši storno poplatku včetně částky, kterou si ponechává z již uhrazené ceny, se SA zavazuje klientovi písemně oznámit. Storno poplatek je splatný do tří dnů od písemného oznámení SA klientovi.

6.24. SA je povinna být klientovi, resp. účastníkovi pobytu, k dispozici na telefonu v rámci standardní pracovní doby SA pro řešení problémů, které v průběhu studijního pobytu nastanou.

6.25. V případě zjištění vad pobytu oproti smlouvě nebo těmto VOP má klient právo uplatnit reklamaci pobytu u organizátora pobytu přímo nebo prostřednictvím SA, a to v průběhu pobytu. Klient má

právo na sjednání nápravy, a pokud to není možné, na přiměřenou slevu z ceny pobytu. Výši slevy stanoví SA ve spolupráci s organizátorem pobytu. Pokud klient reklamaci neuplatní v průběhu pobytu, má se za to, že pobyt nevykazoval žádné vady. Klient bere na vědomí, že po skončení pobytu jsou jakékoli výhrady klienta k pobytu nebo doplňkovým službám bezpředmětné. Reklamaci týkající se dopravy při zpáteční cestě po skončení pobytu může klient uplatnit do tří dnů po svém návratu.