Všeobecné obchodní podmínky společnosti STUDENT AGENCY TRAVEL k.s. platné ode dne 1. 8. 2026

1. Úvodní ustanovení
2. Podmínky pro zprostředkování prodeje a prodej zájezdů
3. Podmínky pro zprostředkování letecké přepravy osob
4. Podmínky pro zprostředkování jednotlivých služeb cestovního ruchu (např. samostatné ubytování, nájem dopravních prostředků, zejména automobilů či karavanů, vstupenky, výlety, apod.)
5. Podmínky pro vyřízení oprávnění k pobytu (víza)
6. Podmínky pro zprostředkování studijních pobytů v zahraničí
7. Podmínky zprostředkování zahraničního školního pobytu
8. Podmínky obstarání školního zájezdu
9. Podmínky pro parkování u letiště v Praze
10. Podmínky pro parkování na letišti na evropských letištích
11. Podmínky zprostředkování spojených cestovních služeb

Přílohy

1. Formulář pro odstoupení od smlouvy
2. Formulář pro podání reklamace

1. Úvodní ustanovení

1.1. Společnost STUDENT AGENCY TRAVEL k.s., IČO: 081 20 803, sídlem v Brně, nám. Svobody 86/17, PSČ: 602 00, (dále jen „SAT“) je cestovní kancelář s koncesí pro pořádání zájezdů i pro zprostředkování spojených cestovních služeb („SCS“). SAT je rovněž oprávněna zprostředkovávat prodej zájezdů jiných pořadatelů, zprostředkovávat jednotlivé služby cestovního ruchu a zprostředkovávat kombinace služeb cestovního ruchu, které nejsou zájezdem ani SCS.

1.2. SAT vydává ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky („VOP“), které upravují práva a povinnosti při poskytování služeb SAT třetím fyzickým nebo právnickým osobám („klienti“) v těchto vztazích:

a) zprostředkování prodeje a prodej zájezdů
b) zprostředkování letecké přepravy osob
c) zprostředkování jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu (např. ubytování, nájem dopravních prostředků, zejména automobilů či karavanů, vstupenek, výletů, apod.), které nejsou zájezdem ani spojenými cestovními službami
d) zprostředkování vyřízení oprávnění k pobytu (víza)
e) zprostředkování studijních pobytů v zahraničí
f) zprostředkování zahraničního školního pobytu
g) obstarání školního zájezdu
h) služba parkování na letišti v Praze a na vybraných evropských letištích
i) zprostředkování prodeje jiných cestovních služeb.

1.3. VOP jsou součástí každé smlouvy uzavřené mezi SAT a klientem a určují část jejího obsahu, přičemž odchylná ustanovení ve smlouvě mají přednost před VOP. Klient provedením rezervace, objednávky či uzavřením smlouvy souhlasí s tím, aby se práva a povinnosti klienta a SAT řídily VOP účinnými k příslušnému datu rezervace, objednávky či uzavření smlouvy. Účinné znění VOP je zveřejněno na www.studentagency.cz, www.kralovna.cz, www.letenky.cz, www.dovolena.cz a dalších webových stránkách provozovaných SAT, a jsou k dispozici na požádání v kterékoli provozovně SAT. SAT je oprávněna měnit VOP i za trvání smluvního vztahu s klientem, přičemž klientům se tato změna oznámí na webu SAT spolu s aktuálním zněním VOP. V případě změny VOP, s níž klient nesouhlasí, zakládá jeho právo jeho smlouvu s SAT písemně vypovědět ve lhůtě jednoho měsíce od zveřejnění oznámení o změně VOP na webu SAT, a to doporučeným dopisem doručeným do sídla SAT. V takovém případě má SAT právo na náhradu již vynaložených nákladů na plnění služby pro klienta, příp. na storno poplatek stanovený pro danou smlouvu. Nevyužije-li klient tohoto práva, má se za to, že se změněnými VOP souhlasí a smluvní vztah se bude řídit změněnými VOP od marného uplynutí této lhůty. Změny jakékoli písemně sjednané smlouvy lze sjednat rovněž pouze písemnou formou.

1.4. Právní vztahy mezi SAT a klienty se řídí právem České republiky („ČR“), zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění („NOZ“). Veškeré případné spory mezi SAT a klienty budou řešeny obecnými soudy ČR.

1.5. Orgány pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů:

a) v případě zprostředkování (zájezdů, ubytování, hotelů, letenek) – ČOI – http://www.coi.cz

Ústřední inspektorát, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2
Telefon: +420 296 366 360
Fax: +420 296 366 236
IČ: 00020869, DIČ: CZ00020869

b) v případě zprostředkování autobusové dopravy – Ministerstvo dopravy SOD vykonávají:
Ministerstvo dopravy http://www.mdcr.cz/cs/
- v mezinárodní autobusové linkové silniční dopravě osob.
https://jizdenky.studentagency.cz/web/smluvni-prepravni- podminky.html?0
Dopravní úřady
- ve svém správním obvodu ve všech věcech, které nenáleží
Ministerstvu dopravy

c) v případě zprostředkování vlakové dopravy – Drážní úřad - http://www.ducr.cz/
Drážní úřad, Wilsonova 300/8, 121 06 Praha 2 - Vinohrady

d) řešení on-line prostřednictvím k tomu určené ODR platformy na www stránkách zřízených Evropskou komisí: https://webgate.ec.europa.eu/odr

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

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

1.7. 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 SAT. SAT 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 nahlásit záměr 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 a souhlasí s tím, že specifické požadavky na poptávanou službu mohou být zpoplatněny dodatečnými poplatky, které nebyly zahrnuty v základní ceně služby.

1.8. Odpověď klienta na nabídku SAT, ve smyslu § 1740 (3) NOZ, s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není přijetím nabídky na uzavření příslušné smlouvy. SAT si vyhrazuje právo odmítnout objednávku, která obsahuje nesprávné, rozporuplné nebo neúplné údaje klienta. SAT 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 SAT pod vlivem omamných látek.

1.9. V případě smluv uzavřených prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má klient, který je v postavení spotřebitele, právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, s výjimkou případů, kdy již byla služba splněna nebo jedná-li se o smlouvu o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času a pokud SAT tato plnění zajišťuje v určeném termínu, a dále jedná-li se o smlouvu o zájezdu, potvrzení o SCS nebo jednotlivé cestovní službě. V těchto případech klient nemá právo na bezplatné odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. Právo na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření se dále nevztahuje na smlouvy o přepravě osoby dle § 1840 písm. h) občanského zákoníku. Případné zrušení smlouvy ze strany klienta se řídí těmito VOP, včetně případné povinnosti uhradit storno poplatek nebo jiné náklady spojené se zrušením smlouvy.

1.10. V případě odstoupení od smlouvy nebo jiného zrušení smlouvy ze strany klienta je klient povinen uhradit SAT storno poplatek stanovený pro příslušný druh služby nebo služeb, a není-li stanoven, pak je povinen SAT uhradit náklady, které SAT vynaložila na plnění smlouvy do okamžiku, kdy jí bylo doručeno odstoupení klienta od smlouvy. Odstoupení musí být písemné, a je účinné jeho doručením SAT. Klient může pro odstoupení využít formulář pro odstoupení od smlouvy, který tvoří přílohu těchto VOP. V případě smlouvy o zájezdu se práva a povinnosti smluvních stran při odstoupení od smlouvy řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zejména § 2521 a násl. Klient je oprávněn od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu kdykoli odstoupit. V takovém případě je povinen uhradit SAT odstupné (storno poplatek) ve výši stanovené těmito VOP, nestanoví-li právní předpisy v konkrétním případě jinak.

1.11. V případě uplatnění reklamace vad zprostředkovatelských služeb poskytnutých ze strany SAT klientovi je klient oprávněn uplatnit reklamaci takovéto vady, a to bez zbytečného odkladu, tj. ihned, jakmile takovou vadu zjistí. SAT je povinna reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy. SAT neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, případně pokud je reklamována služba, kterou pouze zprostředkovala. V takovémto případě je dána odpovědnost za vady či nedostatky poskytovateli zprostředkovávané služby.

1.12. Klient je povinen uhradit cenu služeb objednaných od SAT nebo prostřednictvím SAT zprostředkovaných ve lhůtě stanovené v příslušné smlouvě či potvrzení objednávky, a není-li taková lhůta stanovena, nejpozději do 14 dnů od uzavření

smlouvy. Cena služeb je uhrazena v den připsání sjednané ceny včetně všech příslušejících daní a poplatků na bankovní účet SAT nebo v den složení ceny služeb v hotovosti na pokladně SAT, pokud se tak stane do 17 hod. Platby připsané na účet SAT nebo složené na pokladně SAT po 17 hod jsou považovány za uhrazené v následující pracovní den. V případě přepočtu cizí měny na české koruny je přepočet proveden podle aktuálního kurzu DEVIZA – PRODEJ České spořitelny, a.s. ke dni vystavení faktury nebo zálohové faktury. V případě přepočtu české koruny na cizí měnu je přepočet proveden podle aktuálního kurzu DEVIZA – NÁKUP České spořitelny, a.s. ke dni vystavení faktury nebo zálohové faktury.

1.13. 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 jsou zveřejněny na webech provozovaných SAT. Poukázky lze uplatnit pouze v jejich plné výši, SAT na ně nevrací. Poukázky nelze směnit za hotovost, a to ani v případě storna nebo nepotvrzení služby ze strany pořadatele zprostředkovávané služby. SAT si vyhrazuje právo při akceptaci poukázek účtovat manipulační poplatek a/nebo těmto klientům neposkytnout tzv. bonus poskytovaný k danému nákupu. V případě storna služby hrazené poukazy společností SAT (dárkové certifikáty) je vracená částka po odečtení příslušných stornopoplatků vyplacena opět v poukazech, a to se stejnou platností jako měly původní poukazy nebo v případě, že platnost poukazu již vypršela, s platností 3 měsíce od vystavení nového poukazu.

1.14. Platba „Twisto“ je poskytována společností Twisto payments a.s., IČO: 01615165, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085, se sídlem na adrese Újezd 450/40, Malá Strana, 118 00 Praha 1 na základě převzetí Dluhu, který poté Klient uhradí společnosti Twisto payments a.s. s prodlouženou splatností, a to za podmínek uvedených ve „Všeobecných obchodních podmínkách pro zákazníky služby „TWISTO“.

V případě, že Klient využije službu „Twisto“ zprostředkovanou SAT (Obchodník) a poskytovanou ze strany Twisto payments a.s., je Klient povinen uhradit Dluh (tj. Celkovou cenu za službu) do 14 dnů ode dne poskytnutí služby (např. vystavení voucheru nebo letenky) v případě služby Platba online (nebo až do 45 dnů v případě registrovaných Zákazníků).

K uzavření Smlouvy (např. o letecké přepravě osob, o obstarání zájezdu, o ubytování, o cestovním pojištění aj.) dojde vyplněním objednávky ze strany Klienta, akceptací objednávky ze strany SAT (písemným potvrzením elektronickou poštou) a úhradou objednaného zboží nebo služby Klientem nebo využitím služby „Twisto“.
Klient souhlasí s tím, že zvolením služby Twisto v nákupním košíku SAT a po následném schválení platby Twistem, akceptuje „Všeobecné obchodní podmínky pro zákazníky služby „TWISTO“ zveřejněné zde Všeobecné obchodní podmínky Twisto pay pro obchodníky.docx - Dokumenty Google

1.15.V případě, že se klient dostane do prodlení s úhradou ceny služeb poskytovaných nebo zprostředkovávaných SAT, je klient povinen uhradit vedle ceny objednané služby rovněž úrok z prodlení stanovený zvláštním právním předpisem, storno poplatky a případnou smluvní pokutu sjednanou pro danou službu. SAT je oprávněna svoji pohledávku na úhradu úroků z prodlení, storno poplatků a smluvní pokuty započíst vůči případným pohledávkám klienta vůči SAT.

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

1.17. Podpisem smlouvy klient stvrzuje, že se seznámil s dokumentem Zásady ochrany osobních údajů, který je nedílnou součástí těchto obchodních podmínek. Aktuální znění Zásad ochrany osobních údajů je dostupné zde: https://www.studentagency.cz/privacy-policy.html.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 u těch zpracování osobních údajů, které jsou založeny na souhlasu.

1.18.Tyto VOP se nevztahují na:

I. práva a povinnosti mezi klientem a pořadatelem zájezdu/poskytovatelem cestovních služeb při poskytování zájezdu/cestovních služeb dle smlouvy o zájezdu resp. potvrzení o sjednání služeb uzavřených prostřednictvím SAT. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného pořadatele zájezdu/poskytovatele cestovní služby.
II. vztahy mezi klientem a pojišťovnou, a to ani v případě sjednání pojištění prostřednictvím SAT. 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 SAT, 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 jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu, které pro klienta zprostředkuje SAT. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného poskytovatele.
V. práva a povinnosti mezi klientem a

autopůjčovnou, u níž klientovi společnost SAT zprostředkuje pronájem automobilu nebo transferu. Uvedené vztahy se řídí podmínkami dané autopůjčovny nebo provozovatelem transferu.

VI. práva a povinnosti mezi klientem a provozovatelem parkovacích ploch, u níž klientovi společnost SAT zprostředkuje parkování. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného provozovatele parkoviště.

VII. práva a povinnosti mezi klientem a dopravcem, který zajišťuje přepravu, pro niž klientovi společnost SAT zprostředkuje autobusové či vlakové jízdenky. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného dopravce.

VIII. práva a povinnosti mezi klientem a společností, která pro klienta umožňuje pobyt v salónku na letišti či v konferenčních prostorech, a to ani v případech zajištění těchto služeb u společnosti SAT. Uvedené vztahy se řídí podmínkami společností provozujících tyto prostory.

IX. práva a povinnosti mezi klientem a společností, která klienta přepravuje taxi, a to ani v případech zajištění těchto služeb prostřednictvím SAT. Uvedené vztahy se řídí podmínkami společností zajišťující přepravu.

1.19. SAT se pro účely VOP rozumí rovněž společnosti ze skupiny STUDENT AGENCY Holding a.s., není-li výslovně uvedeno jinak a dovoluje-li to význam příslušného ustanovení.

2. Podmínky pro zprostředkování prodeje a prodej zájezdů

Tyto podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při zprostředkování prodeje a prodeji zájezdů ve smyslu ustanovení § 2445 a násl. NOZ a § 2521 a násl. NOZ.

2.1. SAT je autorizovaným zprostředkovatelem zájezdů pořádaných českými a zahraničními cestovními kancelářemi (dále „pořadatel zájezdu“), se kterými má uzavřeny smlouvy, na základě kterých je SAT oprávněna uzavírat s klienty jménem příslušného pořadatele zájezdu smlouvu o zájezdu a svým jménem inkasovat sjednanou cenu zájezdu. Pořadatelé zájezdů, jejichž zájezdy SAT nabízí, jsou cestovními kancelářemi s příslušným podnikatelským oprávněním a jsou řádně pojištěny proti úpadku 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. Smlouva o zájezdu se řídí právem dle státu sídla pořadatele zájezdu.

Zájezdem se pro účely těchto VOP v souladu s § 1b zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu rozumí soubor alespoň dvou různých typů služeb cestovního ruchu podle § 1a pro účely téže cesty nebo pobytu, pokud: a) soubor těchto služeb je nabízen jediným podnikatelem, případně je sestaven na žádost nebo podle výběru klienta ještě před uzavřením jediné smlouvy o zájezdu, nebo b) bez ohledu na to, zda jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu, jsou tyto služby cestovního ruchu: 1. zakoupeny na jediném prodejním místě a klientem vybrány před tím, než se zavázal k úhradě jejich ceny, 2. nabízeny, prodávány nebo účtovány za celkovou cenu, 3. inzerovány nebo prodávány s označením „zájezd“ nebo s podobným označením, 4. sestaveny po uzavření smlouvy, která opravňuje klienta k výběru z různých typů služeb cestovního ruchu, nebo
5. zakoupeny od jednotlivých poskytovatelů služeb cestovního ruchu prostřednictvím online rezervačního systému, při kterém podnikatel, s nímž je uzavřena první smlouva, předá jméno, platební údaje a elektronickou adresu svého klienta dalšímu podnikateli a s tímto podnikatelem je uzavřena smlouva o další službě cestovního ruchu do 24 hodin po potvrzení rezervace první služby cestovního ruchu.

2.1.1. Nabídka zprostředkovávaných zájezdů prezentovaná na webech SAT je sestavována na základě elektronicky přijímaných dat od cestovních kanceláří - pořadatelů zájezdů. Pořadatelé zájezdů data o zájezdech aktualizují na základě svého uvážení a potřeb a v četnosti dle svého uvážení. SAT nezodpovídá za správnost a případné změny, které na datech o zájezdech pořadatel zájezdu průběžně dělá. SAT je povinna se řídit aktuálními údaji k zájezdu uvedenými v rezervačních systémech pořadatele nebo poskytnutých k zájezdu pořadatelem v momentě zprostředkování prodeje zájezdu klientovi.

2.1.2. SAT si vyhrazuje právo na odmítnutí objednávek, v nichž se vyskytují prokazatelně chybná data resp. údaje poskytnuté pořadatelem zájezdu, tj. ty nezávazné objednávky, u nichž je kontrolou zaměstnanců SAT zjištěna chyba dat na straně pořadatele zájezdu.

2.1.3. Klientovi je sdělena celková cena zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů nebo, nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy, druh dalších nákladů, jež mu mohou ještě vzniknout. SAT si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen a dalších údajů z důvodů uvedených v 2.1.1. Aktuální platnou cenu zájezdu SAT vždy u pořadatele zájezdu ověří v momentě knihování, tj. provedení rezervace zájezdu u pořadatele. Cenu zájezdu určuje a potvrzuje pořadatel zájezdu.

2.1.4. SAT nabízí klientům možnost uzavřít s vybraným pořadatelem zájezdu smlouvu o zájezdu. Klient bere na vědomí a souhlasí, že práva a povinnosti ze smlouvy o zájezdu vznikají pouze pořadateli zájezdu a klientovi, řídí se obchodními podmínkami pořadatele zájezdu, přičemž SAT v tomto vztahu vystupuje pouze jako zprostředkovatel.

2.1.5. Klient bere na vědomí, že za poskytnutí zájezdu dle smlouvy o zájezdu nese odpovědnost

výhradně pořadatel zájezdu dle svých obchodních podmínek, nikoli SAT, která není pořadatelem zájezdu. SAT neodpovídá za řádnou a včasnou realizaci zájezdu,za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu, ani za poškození věcí či jiného majetku klienta v souvislosti se zájezdem, neboť SAT je zprostředkovatelem.

2.1.6. Klient bere na vědomí, že pořadatelé zájezdů si vyhradili právo na změnu údajů o zájezdech zveřejněných na webových stránkách SAT a že závazné údaje o vybraném zájezdu budou obsaženy v návrhu smlouvy o zájezdu. Klient bere na vědomí, že SAT nenese odpovědnost za správnost a aktuálnost dat poskytnutých pořadatelem a prezentovaných na webových stránkách SAT, která jí poskytují o zájezdech pořadatelé zájezdů, a to včetně fotografií k zájezdům. Klient má právo vyžádat si od SAT další informace k nabízenému zájezdu. SAT klientovi tyto další klientem požadované informace poskytne, jakmile je získá od pořadatele zájezdu.

2.1.7. V zájmu co nejlepší a nejúplnější informovanosti klienta poskytuje SAT tzv. obecné informace k ubytovacím zařízením a zájezdům, v případě, že jsou k dispozici. Tyto obecné informace obvykle sdružují informace od různých pořadatelů zájezdu k témuž ubytovacímu zařízení a službám v zařízení poskytovaných. Tyto obecné informace jsou neoficiálním, právně nezávazným, informativním a doplňujícím popisem zařízení a služeb. Klient je povinen seznámit se s konkrétním popisem zájezdu a konkrétních služeb do zájezdu zahrnutých, který k zájezdu poskytuje daný pořadatel a který je na webu k dispozici pro každý jednotlivý termín zájezdu. Pokud se obecné informace liší od informací pořadatele zájezdu, platí informace pořadatele.

2.2. SAT je oprávněna zprostředkovávat též prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu pro jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturu. Klient v takovém případě uzavírá se SAT smlouvu, tzv. Potvrzení o závazném objednání služeb.

2.3. SAT má koncesní listinu na činnost „Provozování cestovní kanceláře“. Pokud je pořadatelem zájezdu SAT, pak je ve smlouvě o zájezdu jako pořadatel uvedena a smluvní vztah se řídí relevantními právními předpisy.

OBJEDNÁVKA

2.4. Objednávku zájezdu je klient oprávněn provést prostřednictvím tzv. „on-line“ formuláře na webových stránkách SAT (www.dovolena.cz, www.eurovikendy.cz, www.studentagency.cz) nebo tzv. „off-line“, tj. telefonicky, e-mailem nebo osobně ve kterékoliv provozovně SAT.

2.5. Pokud má objednávka zájezdu všechny potřebné náležitosti a pořadatel zájezdu potvrdí, že zájezd je volný, SAT provede u pořadatele zájezdu rezervaci vybraného zájezdu pro klienta. Toto je možné učinit pouze v průběhu provozní doby SAT a zároveň provozní doby pořadatele zájezdu, jež se mohou lišit.

V případě, že pořadatel zájezdu rezervaci:

a) nepotvrdí z důvodu vyprodání kapacit nebo nenaplnění minimální kapacity zájezdu, SAT o této skutečnosti klienta informuje bez zbytečného odkladu,
b) potvrdí, SAT klienta informuje o délce platnosti rezervace a zašle mu pokyny k uzavření smlouvy o zájezdu na vybraný zájezd,
c) nepotvrdí z důvodu požadavku na okamžitý, tj. přímý nákup bez provedení předběžné rezervace, požádá SAT klienta, v případě jeho trvajícího zájmu o daný zájezd, o uhrazení aktuálně platné a SAT známé ceny zájezdu na účet SAT jako zálohy a o podepsání návrhu smlouvy o zájezdu. Po připsání částky na účet SAT a obdržení klientem potvrzené smlouvy o zájezdu provede SAT pro klienta závazný nákup zájezdu u pořadatele zájezdu; jakmile při závazném nákupu pořadatel návrh smlouvy potvrdí, je Smlouva o zájezdu uzavřena;

   Přímý nákup zájezdu bez předchozí rezervace nemusí být pořadatelem zájezdu potvrzen. Pak SAT postupuje takto:

c1) není-li přímý nákup potvrzen např. z důvodu vyprodání kapacit, pak SAT vrátí klientovi jím uhrazenou částku v plné výši, a to stejnou formou, jakou bylo uhrazeno klientem, ve lhůtách stanovených zákonem, a smlouva o zájezdu nenabývá platnosti;
c2) není-li nákup potvrzen z důvodu vyprodání kapacit zájezdu v dané cenové hladině a nákup lze potvrdit pouze za vyšší, popř. nižší cenu, pak SAT informuje o této skutečnosti klienta bez zbytečného odkladu a dle přání klienta nákup pro klienta sjednává po uhrazení navýšené ceny klientem a klientem podepsané smlouvy o zájezdu, resp. SAT vrací přeplatek vzniklý s úhradou nakupovaného zájezdu.

2.6. V některých případech je nutné, aby SAT zájezd poptávaný klientem nejdříve vyžádala u pořadatele zájezdu. V takovém případě je SAT 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 bez zbytečného odkladu.

Klient bere na vědomí, že v případě úspěšné rezervace takového zájezdu „na vyžádání“ u pořadatele, se po potvrzení rezervace pořadatelem stává rezervace „na vyžádání“ automaticky závaznou objednávkou a vztahují se na ni storno podmínky pořadatele.

2.7. Nestanoví-li návrh smlouvy o zájezdu jinak, rozumí se cenou „za dítě“ cena platná pro dítě na jedné přistýlce v doprovodu dvou dospělých osob. Věkovou hranici dítěte určuje pořadatel zájezdu.
Není-li stanoveno jinak, je cena zájezdu za osobu uváděná pořadatelem a na webových stránkách vždy cena zájezdu za osobu ubytovanou ve dvoulůžkovém pokoji při obsazenosti pokoje dvěma osobami. SAT u pořadatele zájezdu vždy ověří aktuální cenu zájezdu pro samostatně cestující osobu resp. cenu ubytování v jednolůžkovém pokoji.

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

2.9.1 Plánuje-li klient přepravu nadměrných, sportovních či jiných než běžných zavazadel nebo přepravu zvířat, je klient povinen SAT informovat v době provedení nezávazné objednávky. SAT ověří možnost přepravy takových zavazadel u pořadatele zájezdu a cenu v případě, že přeprava je možná. Přeprava takových zavazadel je vždy na zpětné potvrzení pořadatele resp. dopravce. Závazné objednání přepravy takových zavazadel provede SAT až po uhrazení poplatku stanoveného pořadatelem resp. dopravcem klientem.

2.9.2 Klient je povinen nahlásit SAT eventuální zdravotní omezení, které mohou ovlivnit čerpání služeb zájezdu.

2.10 SAT si vyhrazuje právo neposkytnout bonusy, dárky a jiné služby poskytované SAT k zakoupenému zájezdu zdarma individuálním cestujícím nebo společně cestujícím skupinám nad 4 osoby. Bonusy, dárky a jiné služby poskytované SAT k zakoupenému zájezdu zdarma se poskytují dle principu „1 bonus na 1 smlouvu o zájezdu“ a nesčítají se. Na bonusy poskytované zdarma není právní nárok.

Marketingové akce, slevové akce a jiné podobné akce SAT vztahující se na prodej zájezdů vyhlášené a veřejně inzerované pod značkou portálu dovolena.cz platí jednorázově, tj. pro jeden nákup uskutečněný klientem, přičemž platnost takové akce je 3 měsíce od její první veřejné prezentace, pokud v podmínkách akce není uvedeno jinak.

2.11. Po výběru zájezdu z nabídky SAT zašle SAT klientovi e- mailem, nebo poštou návrh smlouvy o zájezdu obsahující údaje z objednávky zájezdu a rezervace provedené u pořadatele zájezdu a další informace týkající se vybraného zájezdu, a to včetně závazné ceny zájezdu, smluvních podmínek pořadatele zájezdu, příslušného formuláře dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb a certifikátu pojištění pořadatele proti úpadku, a dále obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení.

2.12. Po předchozí dohodě se SAT může klient uzavřít smlouvu o zájezdu prostřednictvím prostředků elektronické komunikace na dálku. Smlouva o zájezdu se v tomto případě uzavírá přes webové rozhraní a dalších webových stránkách provozovaných SAT, přičemž v takovémto případě elektronické potvrzení nabídky zájezdu klientem, nahrazuje podpis klienta na smlouvě o zájezdu. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že objednávka zájezdu se pro něj stává závaznou okamžikem uhrazení zálohy či ceny zájezdu na účet SAT a zároveň podpisem návrhu smlouvy o zájezdu nebo elektronickým potvrzením smlouvy o zájezdu. Závazná objednávka klienta je pak předána k potvrzení pořadateli zájezdu. Jakmile je závazná objednávka resp. smlouva o zájezdu podepsaná klientem potvrzena pořadatelem, vstupuje smlouva o zájezdu v platnost.

2.13. Klient je povinen doručit SAT kompletní smlouvu o zájezdu opatřenou jeho podpisem nebo elektronické potvrzení smlouvy o zájezdu spolu s dokladem o zaplacení ceny zájezdu před uplynutím doby platnosti rezervace, jinak rezervace zanikne, smlouva o zájezdu nebude uzavřena a v případě trvajícího zájmu o zájezd bude nutné provést novou rezervaci zájezdu, přičemž SAT nemůže zaručit platnost původní nabídky.

2.14. Klient svým podpisem návrhu smlouvy o zájezdu nebo elektronickým potvrzením smlouvy o zájezdu stvrzuje, že zájezd závazně objednává a že:

a) mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány smluvní podmínky pořadatele zájezdu, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi klient i ostatní cestující souhlasí,
b) mu byly před uzavřením smlouvy o zájezdu předány informace s podrobným vymezením zájezdu, zejména informace týkající se ubytování, jeho polohy, kategorie, dále informace o druhu, charakteru a kategorii dopravního prostředku a cesty, a dále o způsobu a rozsahu stravování, případně o dalších službách, pokud jsou součástí zájezdu; všechny sjednané služby jsou na smlouvě o zájezdu uvedeny,
c) mu byl předán doklad, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění pořadatele proti úpadku cestovní kanceláře, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsobu oznámení pojistné události,
d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu, včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, a dále údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
f) mu byl předán pořadatelem kontakt na místního zástupce pořadatele (může být nahrazen kontaktem na zprostředkovatele).
g) mu byl sdělen údaj o nejnižším počtu osob nutných k uskutečnění zájezdu,
h) mu byl sdělen údaj jak se v místě pobytu spojit s nezletilou osobou nebo osobou, která o ni v místě pobytu pečuje,
i) se seznámil s podmínkami cestovního pojištění, pokud mu bylo vystaveno,
j) je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby klienta k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily.

2.15. Smlouva o zájezdu vstupuje v platnost a v účinnost okamžikem, kdy ji potvrdí pořadatel zájezdu.

2.16. V případě, že pořadatel zájezdu návrh smlouvy o zájezdu tj. závaznou objednávku klienta nepotvrdí, smlouva o zájezdu není uzavřena. SAT je povinna o tom klienta písemně informovat bez zbytečného odkladu a je povinna vrátit klientem zaplacenou zálohu či cenu zájezdu bez zbytečného odkladu, nejpozději však v zákonné lhůtě od okamžiku, kdy se SAT dozví, že pořadatel zájezdu návrh smlouvy o zájezdu nepotvrdil.

2.17. Uzavřená smlouva o zájezdu nahrazuje potvrzení o zájezdu. Liší-li se údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu nebo v potvrzení o zájezdu (dále jen „smlouva o zájezdu“) od údajů uvedených v obecném popisu zájezdu nebo nabídkách SAT, platí a závazné jsou údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu. Klient svým podpisem nebo elektronickým potvrzením smlouvy o zájezdu potvrzuje správnost údajů o cestujících na smlouvě
o zájezdu a zároveň kontroluje, že vyjmenované služby odpovídají objednávce. V případě nesrovnalosti je klient povinen SAT bez odkladu informovat. Pokud klient smlouvu o zájezdu svým podpisem nebo elektronickou formou bez podpisu potvrdí, má se za to, že je vystavena v souladu s jeho požadavky.

2.18. Postoupení smlouvy o zájezdu

a) Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí klient smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě klienta je vůči pořadateli účinná, doručí-li jí klient o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového klienta, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dní před zahájením zájezdu.

b) Pořadatel nebo SAT sdělí klientovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady klientovi doloží.

c) Klient a nový klient jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které pořadateli v souvislosti se změnou v osobě klienta vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek a poplatek za změnu letenky nebo nákup letenky nové).

2.19. Pokyny k zájezdu

Pořadatel doručí klientovi nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu, nejsou-li obsaženy ve smlouvě nebo v katalogu, který klientovi předal. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu. Ve stejné lhůtě předá pořadatel klientovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. K doručení dochází elektronicky emailem nebo poštou na území České republiky, dle požadavků pořadatele, a to buď přímo jím nebo prostřednictvím SAT. V případě, že klient požaduje zaslání pokynů mimo Českou republiku nebo zaslání ve zrychleném režimu, budou mu účtovány poplatky dle způsobu doručení. Tuto informaci musí nahlásit v dostatečném předstihu, aby se takové doručení stihlo realizovat.

2.20. Klient bere na vědomí, že:

a) je povinen řídit se pokyny pořadatele zájezdu k nástupu na zájezd a dalšími instrukcemi vydanými pořadatelem v souvislosti se zakoupeným zájezdem, zejména je povinen dostavit se k nástupu na zájezd dle pokynů, tj. vždy s dostatečným předstihem a uzpůsobit tomu svoji individuální dopravu do místa nástupu na zájezd; Upozorňujeme, že v případě, že klient z jakýchkoliv příčin nenastoupí na let stanovený v pokynech, vystavuje se riziku, že letecká společnost/ pořadatel z důvodů nenastoupení na tento let, zruší návazně bez náhrady i zpáteční let z destinace.
b) je povinen písemně informovat SAT, pokud nejpozději šest dnů před začátkem zájezdu pokyny od pořadatele zájezdu nebo SAT neobdrží;
c) v případě nákupu zájezdu resp. jednotlivé služby cestovního ruchu, kdy pořadatelem zájezdu resp. poskytovatelem služby je cestovní kancelář se sídlem nebo místem podnikání v jiném členském státě EU nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor, obdrží klient cestovní doklady v cizím jazyce doplněné průvodní dopisem SAT v češtině. SAT na žádost klienta provede seznámení klienta se zněním dokladů v cizím jazyce nebo příslušné doklady klientovi na jeho žádost přeloží.
d) klient má povinnost si zkontrolovat pokyny k odbavení na zájezd ihned po jejich doručení a upozornit SAT na případné rozpory s údaji na uzavřené smlouvě o zájezdu bez prodlení.
e) První a poslední den leteckých zájezdů je určen k přepravě a nikoliv k vlastní dovolené. Letový řád a čísla letů uvedené ve smlouvě mají pouze informativní charakter a mohou se kdykoliv změnit. V případě pozdního odletu do destinace se může stát, že klient bude ubytován následující den ve standardních časech pro check-in (většinou od 14 hod. dále; viz začátek a ukončení pobytu). V případě brzkého odletu z destinace se naopak může stát, že bude potřeba opustit pokoje předposlední den pobytu ve standardních časech pro opuštění hotelových pokojů (většinou do 10, max. 12 hod. dopoledne). Dřívější check-in a pozdější check-out je možné žádat pouze u provozovatele ubytování, a to zpravidla nejdříve jeden den před tímto požadavkem.

2.21. Platba

Klient je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební

kartou anebo den připsání platby na účet SAT.

Za běžné zájezdy objednávané více než jeden kalendářní měsíc před zahájením zájezdu zaplatí klient zpravidla 50% z konečné ceny zájezdu, evt. 50% z celkové ceny zájezdu před slevou, následně pak zpravidla jeden kalendářní měsíc před nástupem na zájezd doplatí zbylou částku do konečné ceny zájezdu. Přesný rozpis plateb zálohy a doplatků určí SAT dle aktuálních podmínek a požadavků stanovených pořadatelem zájezdu a budou uvedeny ve smlouvě o zájezdu resp. faktuře. Zájezdy typu "last minute" a zájezdy objednávané méně než jeden kalendářní měsíc před uskutečněním zájezdu hradí klient jednorázově v plné výši SAT.

2.22. Termíny pro platbu zálohy, splátek a doplatku ceny jsou pro klienta závazné a nese za ně plnou odpovědnost sám; SAT neodpovídá za následky zpožděné platby ze strany klienta (např. navýšení stornopoplatků, zrušení rezervace objednaného zájezdu pořadatelem, tj. odstoupení pořadatele zájezdu od smlouvy o zájezdu).

2.23. V případě, že klient zájezd hradí v jednotlivých splátkách (tj. záloha a doplatek, evt. doplatky) dle stanoveného platebního kalendáře pořadatele resp. SAT a neuhradí-li splátku v souladu s dohodnutým platebním kalendářem, pak si SAT vyhrazuje právo zájezd objednaný u pořadatele zrušit, tak, aby dalším prodlením nevznikaly SAT a klientovi další náklady spojené s nárůstem stornopoplatků. Záloha dosud klientem uhrazená bude použita na úhradu vzniklých stornopoplatků. O zrušení objednávky zájezdu, resp. odstoupení od smlouvy o zájezdu z důvodu neúhrady jednotlivých splátek klientem bude klient bez zbytečného odkladu písemně informován.

2.24. Storno
Klient je oprávněn stornovat nezávaznou objednávku resp. rezervaci zájezdu nebo služeb bez stornopoplatků v případě, že tak učiní do okamžiku složení zálohy a podpisu návrhu smlouvy o zájezdu. Po podpisu smlouvy o zájezdu v případě zájezdu či smlouvy v případě jednotlivých služeb a úhradě zálohy či celé částky může klient odstoupit od takové smlouvy pouze dle storno podmínek pořadatele zájezdu resp. poskytovatelů služeb.
Odstoupení musí být provedeno výhradně písemnou formou s podpisem klienta a zasláno do SAT bez zbytečného odkladu v provozní době SAT. Pro stanovení výše stornopoplatku, pokud nastalo, je rozhodující čas doručení odstoupení pořadateli zájezdu resp. poskytovateli služeb, je tedy třeba brát v úvahu provozní dobu SAT, provozní dobu pořadatele zájezdu a rovněž čas nezbytně nutný ke zpracování odstoupení na straně SAT, pokud je zasíláno SAT.

2.25. Storno závazné objednávky zájezdu resp. platné smlouvy o zájezdu se řídí storno podmínkami pořadatele zájezdu a jím stanovenými lhůtami a výší storna. Vyčíslené stornopoplatky odpovídají stavu platnému v okamžiku jejich sdělení. Do potvrzení storna zákazníkem a jeho následného předání cestovní kanceláři může dojít ke změně jejich výše podle aktuálně platných storno podmínek cestovní kanceláře.

2.26. SAT si vyhrazuje právo na zrušení bonusů, dárků a jiných služeb poskytnutých SAT klientovi k zakoupenému zájezdu, pokud klient tyto bonusy k zájezdu prokazatelně nevyužije (např. z důvodu storna zájezdu).

2.27. V případě storna zájezdu, u kterého byl klientovi poskytnut bonus ve formě slevy zájezdu, bude klientovi vrácena částka dle storno podmínek pořadatele zájezdu ponížená o poskytnutou slevu.

2.28. Zákazník bere na vědomí, že při stornování parkovacího šeku je účtován transakční poplatek dle platného ceníku SAT www.studentagency.cz/letenky/dulezite-informace/cenik-sluzeb/index.html.

2.29. V případě, že pořadatel zájezdu je SAT, před zahájením zájezdu může klient od smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, avšak SAT jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li klient svou povinnost. S výjimkou situací vyjmenovaných níže je klient povinen uhradit SAT v souvislosti s odstoupením odstupné stornopoplatky (odstupné) uvedené na dané smlouvě o zájezdu, a SAT je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, nebo nejpozději do 14 dnů od doby, kdy SAT obdrží vrácené finanční prostředky od pořadatelské CK, vrátit veškeré jím nebo v jeho prospěch uhrazené platby snížené o odstupné.

Klient není povinen SAT platit odstupné v těchto případech:

a) SAT zvýšila cenu zájezdu o více než osm procent;

b) vnější okolnosti nutí SAT podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu;

c) SAT nemůže splnit zvláštní požadavky klienta, které přijala;

d) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;

e) SAT odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila klientovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;

f) SAT odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily

nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila klientovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V uvedených případech je SAT povinna klientovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit veškeré platby uhrazené klientem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká SAT vůči klientovi povinnost k náhradě škody.

Změna smlouvy o zájezdu

a) SAT si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je SAT povinna klientovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají klientovi právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.
b) Nutí-li vnější okolnosti SAT podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky klienta nebo navrhne-li SAT zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může klient návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu ve lhůtě v ní stanovené, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží SAT klientovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může SAT odstoupit od smlouvy o zájezdu, c) důsledky pro klienta, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Dojde- li v důsledku změny závazku ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má klient právo na přiměřenou slevu. Znamená-li změna zvýšení ceny zájezdu a klient doplatek neuhradí ve stanovené lhůtě, má SAT právo od smlouvy odstoupit.
c) Změny časů odjezdu nebo příjezdu a případná změna trasy letu (mezipřistání/přestup) uvedené ve smlouvě o zájezdu by měly být považovány za významné, pokud by cestujícímu způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování.
d) Neodstoupí-li klient od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může SAT odstoupit od smlouvy o zájezdu nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem klienta.

2.30. Pořadatel odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout klientovi pomoc v nesnázích v rozsahu určeném platnou legislativou.

2.31. Cestovní doklady
Klient je povinen:

a) v dostatečném časovém předstihu, nejlépe však před provedením závazné objednávky zájezdu, u sebe a všech dalších cestujících osob včetně dětí zkontrolovat platnost cestovních dokladů a zajistit splnění podmínek vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, které během zájezdu navštíví, zejména vstupní formality a vízové požadavky. Klient bere na vědomí, že SAT 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, pokud nejsou součástí zájezdu;
c) zajistit, aby jak klient, tak i další cestující osoby splňovaly zdravotní či jiné požadavky potřebné pro cestu či pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích;
d) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit;
e) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodní zdravotnické předpisy.

2.32. Klient bere na vědomí, že SAT nenese odpovědnost za správnost, úplnost a aktuálnost informací poskytnutých klientovi pořadatelem o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení, a dále o požadavcích na zdravotní doklady potřebné pro cestu a pobyt dle bodu 2.11 těchto VOP. SAT klientům doporučuje ověřit si tyto informace i u jiných zdrojů, které lze považovat za důvěryhodné, zejména u Ministerstva zahraničních věcí a konzulátech či velvyslanectvím příslušných zemí, které klient v rámci zájezdu má navštívit.

2.33. NÁROKY Z VAD ZÁJEZDU A JEJICH UPLATNĚNÍ
(Reklamace)

Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu. Reklamaci vad zájezdu uplatní osoba, která uzavřela smlouvu o zájezdu, jí zplnomocněný zástupce nebo účastník zájezdu přímo u pořadatele zájezdu nebo u pořadatele zájezdu prostřednictvím SAT. Postupy pro reklamaci jsou upraveny v obchodních podmínkách příslušného pořadatele zájezdu.

Má-li zájezd vadu, je klient povinen ji vytknout pořadateli bez zbytečného odkladu, a to na místě samém například delegátovi nebo na recepci ubytovacího zařízení. Klient zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže pořadatel odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Klient má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím SAT, spolu se stanoviskem delegáta/pracovníka recepce. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji klient bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Požaduje-li klient případně v důsledku vad zájezdu slevu, doporučuje SAT, aby klient požadavek vznesl bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu, písemně a k žádosti kromě popisu vady a jejího řešení připojil reklamační protokol z místa pobytu potvrzený delegátem pořadatele zájezdu, případně

další relevantní doklady, např. fotografie, za předpokladu že je má k dispozici. SAT klientovi doporučuje si takový zápis na místě pořídit a potvrdit. Promlčecí lhůta pro právo klienta na slevu je dva roky.

a. Pořadatel odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li pořadatel vadu v určené lhůtě, má klient právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může klient odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného (storno).

b. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne pořadatel bez dodatečných nákladů pro klienta vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat klienta do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne pořadatel klientovi přiměřenou slevu. Klient může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je pořadatel povinen, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout klientovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro klienta rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

c. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat klienta v souladu se smlouvou o zájezdu, nese pořadatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho klienta. Pořadatel se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

d. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje klient i v případě zájezdů ihned přímo u dopravce.

e. Pokud klient požaduje kompezaci zpoždění letu dle nařízení EU 261/2004 musí se obrátit přímo na leteckou společnost, pořadatel zájezdu nemá povinnost se řídit tímto nařízením v rámci výšky odškodného.

2.34. V případě zjištění vad zájezdu (tj. služeb poskytnutých pořadatelem zájezdu), kdy pořadatelem zájezdu je cestovní kancelář se sídlem nebo místem podnikání v jiném členském státě EU nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor je klient oprávněn tyto vady reklamovat u pořadatele zájezdu, přičemž lhůty jsou určeny právem státu sídla pořadatele. Přičemž pořadatel zájezdu je povinen vyjádřit se k reklamaci v zákonné lhůtě. SAT doporučuje podat reklamaci písemnou formou. Klientovi se doporučuje k reklamaci připojit reklamační protokol z místa pobytu potvrzený delegátem pořadatele zájezdu, případně další relevantní doklady, např. fotografie, jsou-li k dispozici. SAT klientovi doporučuje si takový zápis na místě pořídit a potvrdit delegátem či recepcí ubytovacího zařízení.

2.35. Reklamaci vad zájezdu může klient (doporučujeme písemně) uplatnit také prostřednictvím SAT. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči SAT, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna jako prostředník. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace pořadateli zájezdu prostřednictvím SAT spadá reklamace výhradně do kompetence pořadatele zájezdu a SAT 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 řídí se podmínkami dle platných zákonů v zemi sídla pořadatele zájezdu. SAT bude s klientem průběžně v kontaktu a bude k dořešení reklamace nápomocna. Bude-li v rámci reklamačního řízení klientovi přiznána finanční kompenzace, která bude ze strany pořadatele zájezdu převedena na účet SAT, bude tato kompenzace klientovi poslána bez zbytečného prodlení.

2.36. Klient bere na vědomí, že v případě, že žádá podání reklamace zájezdu u pořadatele zájezdu prostřednictvím SAT, musí SAT jím podanou žádost o reklamaci vždy písemně potvrdit jako přijatou. Není-li přijetí reklamace ze strany SAT klientovi písemně potvrzeno, považuje se reklamace za nedoručenou a není tedy zahájeno reklamační řízení. Pro písemné podání reklamace zájezdu prostřednictvím elektronické pošty je klientovi k dispozici email: reklamace@dovolena.cz.

2.37. Předmětem reklamace mohou být pouze ty sjednané služby, které jsou klientem hrazené. Služby označované jako bonus, dárek apod., které jsou klientovi poskytnuté zdarma, nelze reklamovat.

2.38. V případě marketingové akce má Klient možnost k zakoupenému zájezdu jako nenárokový bonus využít linkovou autobusovou nebo vlakovou dopravu provozovanou společností RegioJet ze skupiny STUDENT AGENCY holding k.s., a to zdarma nebo se slevou ke své individuální přepravě na/z místo/a odletu/odjezdu. Počet bonusových míst pro klienty SAT v jednotlivých spojích autobusové nebo vlakové dopravy je omezený. Po naplnění kapacity je možné místo ve spoji zakoupit za standardní cenu. Tato doplňková doprava není součástí zájezdu a řídí se Smluvními přepravními podmínkami dané přepravní společnosti. Klient se zavazuje respektovat doporučení pořadatele a SAT týkající se vhodných časů odjezdů a příjezdů takto zvolené doplňkové

dopravy a zavazuje se plánovat přepravní časy k odjezdu/odletu tak, aby se na místo odletu/odjezdu dostavil s dostatečným tj. požadovaným časovým předstihem před nástupem na zájezd dle pokynů pořadatele nebo SAT. SAT nenese odpovědnost za případné škody v důsledku nedostavení se klienta včas na místo odletu/odjezdu zájezdu.

2.39. SAT v některých případech poskytuje k zakoupenému zájezdu jako nenárokový bonus „parkování na vybraných letištích po dobu dovolené zdarma nebo se slevou ". V případě využití tohoto bonusu upozorňujeme klienty, že SAT vždy tento bonus vztahuje ke konkrétnímu SAT doporučenému parkovišti u daného letiště. Využití jiného parkoviště je na rozhodnutí klienta a využitím jiného parkoviště klient ztrácí bonusovou službu parkování, pokud je poskytnuta a nelze tedy po SAT zpětně požadovat proplacení. Uvedený bonus může být poskytnut i formou slevy ze zájezdu, přičemž výše slevy parkovného se řídí cenou parkovného v době koupě zájezdu. Klient bere na vědomí, že SAT nemůže ovlivnit aktuální obsazenost doporučené parkovací plochy u daných letišť, ke kterým se bonus vztahuje a neručí tedy za stav, kdy po příjezdu na stanovené parkoviště je jeho kapacita obsazena. Klient se zavazuje dbát pokynů SAT, které se vážou k dané službě (tzv. pokyny ke službě obdržené v rámci odbavení k zájezdu), ať už poskytnuté v podobě bonusu zdarma nebo jako služby klientem k zájezdu zakoupené a bere na vědomí, že není součástí zájezdu pořádaného cestovní kanceláří.

2.40. Klient má právo po svém návratu ze zájezdu zaslat prostřednictvím webových stránek SAT k zakoupenému zájezdu recenzi a poskytnout tak informace o kvalitě ubytování a služeb dalším potencionálním klientům SAT. Klient bere na vědomí, že SAT je oprávněna recenzi uveřejnit dle svého uvážení, případně uveřejnění klientem zaslané recenze odmítnout bez uvedení důvodu. O odmítnutí uveřejnění recenze není SAT povinna klienta informovat. Odesláním recenze dává klient souhlas k uveřejnění této recenze na webech používaných SAT. Zároveň klient souhlasí s tím, že SAT může doručené recenze upravit tak, aby v nich nebyly uvedeny např. nevhodné výrazy, konkrétní názvy pořadatelů, leteckých společností nebo jiná konkrétní jména.

2.41. Odpovědnost za škodu a újmu

a. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje klient i v případě zájezdů ihned přímo u dopravce.
b. Klient je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších klientů, pořadatele, SAT a jejích obchodních partnerů.
c. Pořadatel odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena klientem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.
d. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí pořadatel škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost pořadatele hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.
e. Vznikla-li pořadateli škoda porušením povinnosti klientem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému klientovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je klient povinen tuto škodu nahradit.

2.50. Pojištění
SAT doporučuje klientům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy o zájezdu (pojištění storno zájezdu z akutních zdravotních důvodů) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění léčebných výloh v zahraničí) sjednali pro svoji cestu odpovídající pojištění.

3. Podmínky pro zprostředkování letecké přepravy osob

Obecné ustanovení

3.1. SAT 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 účinných 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. SAT vystupuje ve vztahu mezi klientem a dopravcem pouze jako zprostředkovatel při uzavírání Smlouvy.

3.3. Klient bere na vědomí, že SAT 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, www.kralovna.cz, www.studentagency.sk, www.letenky.cz, popř. na dalších stránkách provozovaných SAT,
b) telefonicky-nebo e-mailem, nebo

c) osobně v provozovně SAT.

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, doprovod samostatně cestujícího nezletilého dítěte 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, elektronickou poštou či osobně v provozovně SAT 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 SAT 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, elektronickou poštou či osobně v provozovně SAT.

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.) dle sdělených platebních podmínek ze strany SAT NEBO do okamžiku odeslání závazné objednávky předem rezervovaných služeb ze strany klienta, který má se společností STUDENT AGENCY TRAVEL dohodnutou platbu na fakturu se splatností, není potvrzení objednávky závazné a rezervace letenky, příp. dalších služeb, může být změněna.
b) do okamžiku vystavení letenky, příp. voucheru na další služby, si dopravce vyhrazuje právo změnit termín pro vystavení letenky, změnit výši ceny letenky, letištních poplatků nebo dalších služeb. SAT má v takovém případě nárok na doplatek do aktuální výše ceny letenky při jejím vystavení.
c) 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.
d) za zprostředkování možnosti uzavřít smlouvu o letecké přepravě osob si SAT účtuje poplatek za zprostředkování - transakční poplatek - dle platného ceníku, na nějž vzniká SAT nárok okamžikem potvrzení rezervace klientem.

3.8. Smlouva mezi klientem a dopravcem je uzavřena:

a) v den, kdy klient po ověření platnosti provedené rezervace letenky, příp. dalších služeb, SAT uhradí celkovou cenu dle sdělených platebních podmínek ze strany SAT.Den úhrady se řídí bodem 1.10 VOP. SAT je povinna vystavit letenky v den uzavření Smlouvy. Uhrazením celkové ceny klient potvrzuje, že mu byly ze strany SAT 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).
b) v den kdy společnost SAT obdrží závazný pokyn ze strany klienta k vystavení letenky (dále jen „závazná objednávka“) po předchozí nezávazné objednávce klienta a jejím potvrzení ze strany SAT, a to v případě klienta, který má se společností SAT na základě smlouvy nebo obchodní zvyklosti dohodnutou platbu na fakturu se sjednanou splatností. Zasláním závazné objednávky klient potvrzuje, že mu byly ze strany SAT 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. Letenky (cestovní doklady) jsou klientovi zaslány v co nejdřívějším termínu e-mailovou formou na zadaný kontaktní e-mail.

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 SAT.

Reklamace a reklamační řízení

3.11. Klient bere na vědomí, že reklamace Letecké přepravy či souvisejících služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách dopravce. SAT není oprávněna uznávat ani vyřizovat jakékoliv reklamace klienta, které se týkají Letecké přepravy či souvisejících služeb. Reklamace je nutné uplatnit písemně, a, není-li v reklamačních podmínkách dopravce uvedeno jinak, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do šesti měsíců od uskutečnění Letecké přepravy nebo od okamžiku, kdy měla být uskutečněna, a to přímo u dopravce, nebo prostřednictvím SAT. Kontaktní e-mailová adresa pro zaslání reklamace je reklamace_let@studentagency.cz.

3.11.1. Za přepravu zavazadel odpovídá dopravce. Je-li zavazadlo poškozeno, zpožděno, ztraceno nebo zničeno, odpovídá dopravce do výše 1 220 EUR. V takovém případě musí klient co nejdříve podat písemnou stížnost leteckému dopravci, a to do 7 dnů a v případě zpoždění zavazadla do 21 dnů, v obou případech ode dne, kdy bylo zavazadlo

cestujícímu předáno.

Pokud letecký dopravce, který skutečně provádí let, není totožný s leteckým dopravcem uzavírajícím smlouvu, má cestující právo podat stížnost nebo vznést nárok na náhradu škody vůči oběma. Pokud je firma nebo kód leteckého dopravce vyznačen na letence, je tento letecký dopravce leteckým dopravcem, s nímž byla uzavřena smlouva.

Nárok lze uplatnit u leteckého dopravce, s nímž byla uzavřena smlouva (zakoupením letenky), nebo v případě, že jde o různé společnosti i u dopravce, který let ve skutečnosti provozuje.

3.12. V případě, že klient učiní reklamaci prostřednictvím SAT, SAT 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 SAT, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace dopravci prostřednictvím SAT, spadá reklamace výhradně do kompetence dopravce a SAT nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek.

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

Práva a povinnosti smluvních stran

3.14. SAT 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, řádné vystavení letenky či jiného cestovního dokladu,
c) řádné předání potřebných dokladů dopravci,
d) řádné oznámení změn, příp. zrušení smlouvy dopravci i klientovi, a to bez zbytečného odkladu poté, co SAT je o takové změně písemně informována,
e) řádné a včasné poukázání ceny letecké přepravy a ceny za související služby na účet dopravce.
f) řádné a včasné poukázání ceny letecké přepravy a ceny za související služby na účet dopravce.

3.15. Klient bere na vědomí, že SAT 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 3.15. písm. d) je tyto informace povinna podat pouze v případě, když jsou ji tyto sděleny alespoň jeden pracovní den před termínem odletu.

3.16. Klient je povinen po zakoupení letenky, příp. souvisejících služeb, písemně sdělit SAT své platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ oznámení změny letu či jeho podmínek. V případě neplatnosti písemně sdělených kontaktních údajů SAT neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé klientovi v důsledku nedoručení oznámení změn. Uvedením kontaktních údajů Klient souhlasí, aby jej SAT 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 a v tranzitních zemích, 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, jež je nutné 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 (i e-mailem) potvrzuje, že tyto údaje zkontroloval a že s nimi souhlasí. V případě jakékoliv nesrovnalosti doporučujeme bezodkladně - ve stejný den - kontaktovat SAT. Mimo pracovní dobu e-mailem na letiste@studentagency.cz, v ostatních případech kontaktujte svého prodejce
b) informovat se na vízové předpisy po celou dobu letu i pobytu v cílové i tranzitních zemích, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště, a zajištění potřebných víz,
c) seznámit se s podmínkami pro změnu či storno již vystavené letenky. Storno/změnu letenky je možné uskutečnit nejpozději 48 hodin před plánovaným odletem (neurčují-li tarifní podmínky letenky jinou dobu) a to v rámci otevíracích hodin SAT. Mimo tuto dobu je nutné se obrátit přímo na dopravce.
d) využít první úsek cesty dle rezervace a využít všechny kupóny v pořadí určeném v letence,
e) rekonfirmovat (znovu potvrdit) let, a to 72 hodin před odletem přímo dopravci, zejména pak za účelem ověření odletových a příletových časů. V návaznosti na případné změny si zabezpečit změnu parkovacích šeků zakoupených prostřednictvím SAT a dalších návazných služeb apod.
f) ověřit si povolenou váhu zavazadel u daného dopravce a daný tarif/třídu 24 hodin před odletem. Přepravní podmínky jednotlivých dopravců jsou k dispozici na jejich webových stránkách.,
g) ověřit u prodejce možnou věkovou hranici samostatně cestujícího nezletilého dítěte, stejně jako podmínky a poplatky za přepravu samostatně cestujícího nezletilého dítěte,

které se mohou lišit v závislosti na použitém dopravci,

h) dodržovat Přepravní podmínky zveřejněné na webových stránkách dopravce.

i) informovat SAT, pokud má zájem o vyžádání speciální služby (asistence pro handicapované cestující, přeprava dětí bez doprovodu, nestandardní zavazadla, zbraně, sportovní vybavení, zvířata apod.), a to ještě před uhrazením letenky. Tyto služby mohou podléhat specifickým podmínkám dopravce a nemusí být akceptovány na všech letech.

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. Po odečtení stornovacích a transakčních poplatků, se doba, kterou si vyhrazuje dopravce, prodlužuje o lhůtu 21 dní, během které se SAT zavazuje příslušnou částku klientovi vyplatit. Opravný daňový doklad je vystaven po obdržení příslušné částky od dopravce a jeho proplacení se provádí formou bezhotovostního převodu nebo refundace na kartu klienta;

b) v případě storna letenky je transakční poplatek za vystavení letenky (tj. odměna za zprostředkování) nevratný a za provedení storna letenky si SAT může účtovat odměnu dle platného ceníku; transakční poplatek za vystavení letenky je nevratný také v případě storna letenky z důvodu změny letového řádu ze strany dopravce,

c) poskytování ostatních služeb (cestovní pojištění, pojištění proti storno 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 SAT při objednávce,

e) v případě změny data odletu u vystavené letenky, umožňují-li její provedení podmínky tarifu, má dopravce právo na doplacení do aktuální výše ceny letenky a letištních a palivových poplatků ke dni změny, došlo-li k navýšení oproti datu vystavení letenky,
.

f) v případě zakoupení separátních letenek (např. z důvodu snížení cestovních nákladů) nenese dopravce odpovědnost za náklady vzniklé změnou či zakoupením letenky pro návazný let v případě zpoždění, změny či zrušení předchozího letu.

g) Při změně letu ze strany letecké společnosti bude informován ze strany SAT emailem, popř. telefonicky nebo osobně ústně. Pokud bude itinerář splňovat návaznost letů a pokud bude (klient) vyzván, aby změnu potvrdil, je potřeba tak učinit do data sděleného spolu s touto informací. Zpravidla je lhůta pro potvrzení změny do 14 dní, pokud není stanoveno jinak. Pokud nebude klient v této lhůtě reagovat, má se za to, že se změnou letu o 1-120 minut souhlasí a změna bude automaticky přijata.
Malé změny letů do 10 minut, které nenarušují návaznost spojů na letence, jsou přijímány automaticky. Klient bude informován emailem. U změn nad 120 minut a je klient povinen na email reagovat v každém případě. Bez jeho reakce nejsou nové lety potvrzeny a cesta se může stát neplatnou.
Informace o změně letových řádů v některých případech pro zrychlení celého procesu zasílá dopravce přímo na kontaktní e-mail cestujícího zadaný při objednávce letenky. Společnost SAT nemusí být v těchto případech dopravcem o těchto změnách informována, tedy nemůže o nich informovat cestující. Cestující následně postupuje podle informací sdělených dopravcem.

h) některá letiště vyžadují místní odletovou taxu splatnou v hotovosti v místní měně.

i) pokud klient objednává 9 a více letenek na stejný let vytváří se skupinová rezervace. Konkrétní podmínky termínů pro úhradu zálohy a doplatku, datum doplnění jmenného seznamu cestujících a zaslání letenek, objednávající obdrží s nabídkou

j) letenky nízkonákladových leteckých společností (např. Ryanair, Easy Jet, Wizzair a další) zakoupených online lze zpravidla měnit nebo rušit pouze přímo u dopravce telefonicky nebo přes jejich webové stránky. Tyto podmínky jsou cestujícímu zveřejněny před dokončením rezervace v Přepravních podmínkách, se kterými je cestující se povinnen před platbou seznámit.

k) Někteří dopravci mohou mít zpoplatněno odbavení cestujících a zavazadel na letištích, pokud cestující nevyužil online odbavení zdarma předem přes webové stránky dopravce. O nutnosti odbavení online informuje dopravce klienta e-mailem.

l) Někteří letečtí dopravci si vyhrazují právo upravit cenu letenky i po jejím vystavení v závislosti na vývoji ceny paliva. O této skutečnosti bude objednávající informován v průběhu vytváření rezervace před jejím dokončením, pokud se tato podmínka vztahuje na danou leteckou přepravu.

Letové nepravidelnosti a kompenzace

3.20 SAT ve spolupráci s třetí stranou – Click2claim s.r.o. - monitoruje zpoždění a zrušení letů a může na základě získaných údajů klienta informovat o možném nároku na finanční kompenzaci dle Nařízení EU č. 261/2004 a postupu jejího získání.

3.21 Informace o společných pravidlech náhrad a pomoci cestujícím při odepření nástupu do letadla, v případě zrušení nebo významného zpoždění letů stanovených Evropským parlamentem a Radou Evropské unie jsou zveřejněny zde: https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en

3.22 Ceník služeb – Za služby spojené s prodejem letenek a souvisejících služeb jsou účtovány transakční poplatky dle platného ceníku, který je zveřejněn na webových stránkách www.studentagency.cz/letenky/dulezite-informace/cenik-sluzeb/index.html

Zprostředkování prodeje letenek letecké společnosti Ryanair

3.23 V případě online nákupu letenky společnosti Ryanair bude Klient v průběhu rezervačního procesu přesměrován na webové stránky společnosti Ryanair, kde dokončí nákup letecké přepravy a potvrdí souhlas s obchodními podmínkami společnosti Ryanair.

3.24 V případě jakéhokoliv způsobu nákupu letenky (online, telefonicky, e-mailem nebo osobně na pobočce STUDENT AGENCY TRAVEL) platí, že po vystavení letenky je Klient povinen veškeré požadavky na dokoupení či zajištění doplňkových služeb souvisejících s leteckou přepravou vyřizovat prostřednictvím svého uživatelského účtu **myRyanair**, který si za tímto účelem zřídí a to včetně provedení povinného online odbavení. Pokud danou službu nebude možné prostřednictvím účtu myRyanair zajistit, je Klient povinen obrátit se přímo na společnost Ryanair prostřednictvím komunikačních kanálů, které dopravce aktuálně uvádí na svých webových stránkách. Tento postup je stanoven společností Ryanair a STUDENT AGENCY TRAVEL je povinna jej na základě smluvního vztahu s dopravcem dodržovat.

3.25 V případě online nákupu je Klient povinen veškeré požadavky na změnu nebo zrušení zakoupené letenky uplatňovat výhradně prostřednictvím společnosti STUDENT AGENCY TRAVEL.

3.26 V případě nákupu letenky telefonicky, e-mailem nebo osobně na pobočce STUDENT AGENCY TRAVEL je při nedobrovolném zrušení letu ze strany dopravce (tj. pokud společnost Ryanair zruší let z jakéhokoliv důvodu a Klient se rozhodne pro vrácení ceny letenky namísto přebookování) Klient povinen podat žádost o vrácení ceny letenky prostřednictvím internetových stránek společnosti Ryanair. Po zpracování žádosti dopravcem zajistí STUDENT AGENCY TRAVEL vyplacení příslušné vratky Klientovi. Tento postup je stanoven společností Ryanair a STUDENT AGENCY TRAVEL je povinna jej na základě smluvního vztahu s dopravcem dodržovat.

3.27 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že společnosti Ryanair budou za účelem zajištění letecké přepravy předány osobní údaje nezbytné pro realizaci přepravní smlouvy, zejména jména a příjmení cestujících, kontaktní údaje a úplná poštovní adresa objednatele.

4. Podmínky pro zprostředkování jednotlivých služeb cestovního ruchu (např. samostatné ubytování, nájem dopravních prostředků, zejména automobilů či karavanů, vstupenky, výlety, apod.)

4.1. SAT je autorizovaným zprostředkovatelem ubytovacích a jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu a souvisejících služeb vybraných poskytovatelů těchto služeb („poskytovatel“), se kterými má uzavřené smlouvy, na základě kterých je SAT oprávněna sjednávat tyto služby s klienty jménem příslušného poskytovatele svým jménem inkasovat sjednanou cenu služeb.

4.2. Klient bere na vědomí, že práva a povinnosti vznikají pouze poskytovateli služby a klientovi, přičemž SAT v tomto vztahu vystupuje pouze jako zprostředkovatel. Klient bere dále na vědomí, že je povinen si prověřit minimální věkovou hranici pro ubytování v jednotlivých zemích.

4.3. Klient bere na vědomí, že za poskytnutí služeb nese odpovědnost výhradně poskytovatel dané služby a souvisejících služeb dle svých obchodních podmínek, nikoli SAT, která není poskytovatelem ubytování ani jiných služeb, a proto neodpovídá za řádnou a včasnou realizaci těchto služeb,za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu, ani poškození věcí či jiného majetku klienta v souvislosti s ubytováním nebo čerpáním jiných zprostředkovaných služeb.

4.4. Klient může dle své volby provést svoji objednávku služeb:

a) prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes internet na webových stránkách SAT www.studentagency.cz, www.dovolena.cz, www.kralovna.cz, www.letenky.cz, popř. na dalších stránkách provozovaných SAT,

b) telefonicky či e-mailem, nebo

c) osobně v provozovně SAT.

4.5. Rezervací prostřednictvím systému pro elektronické on- line rezervace, telefonicky, elektronickou poštou či osobně v provozovně SAT klient činí závazně svoji objednávku ubytovacích nebo jiných a souvisejících služeb cestovního ruchu, a bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Po obdržení objednávky SAT neprodleně potvrdí její přijetí a po jejím případném potvrzení ze strany poskytovatele služby (je-li to dle podmínek poskytovatele služby nutné), je klientovi zasláno ze strany SAT potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednaném ubytování či jiných nebo souvisejících službách, poskytovateli služby 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, elektronickou poštou či osobně v provozovně SAT.

4.6. Klient bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení zálohy nebo celkové ceny – co je určeno (tj. ceny zahrnující cenu ubytování, objednaných jiných a souvisejících služeb, cenu zprostředkování, apod.) není potvrzení objednávky závazné a rezervace ubytování, příp. jiných a souvisejících služeb, jakož i jejich cena může být změněna. Závazné objednávky jsou přijímány v rámci provozní doby zprostředkovatele. Objednávky, které dodavatel obdrží mimo pracovní dobu, budou vyřízeny až následující pracovní den.

4.7. K závaznému uzavření sjednání služeb mezi klientem a poskytovatelem dojde ve chvíli, kdy klient

uhradí po ověření platnosti provedené rezervace ubytování, příp. jiné související služby, celkovou cenu. Uhrazením celkové ceny klient potvrzuje, že mu byly ze strany SAT nebo poskytovatele poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty.

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

4.9. Po závazném objednání služby je SAT povinna vystavit a předat či zaslat klientovi ubytovací poukaz, příp. poukaz na objednané či související služby cestovního ruchu, jejichž předložení je nutné pro čerpání ubytování či jiných nebo souvisejících služeb. Poukaz na ubytování/služby může být vydán přímo poskytovatelem.

4.10. Veškeré návrhy na změny či zrušení objednaných služeb, pokud to podmínky poskytovatele připouštějí, je klient povinen činit přímo u poskytovatele objednané služby, nebo, připouštějí-li to podmínky poskytovatele objednané služby, prostřednictvím SAT.

4.11. Klient může reklamaci zprostředkovaných služeb řešit prostřednictvím SAT, bere ale na vědomí, že reklamace ubytování či jiných nebo souvisejících služeb SAT není oprávněna uznávat a ani za poskytovatele služby vyřizovat. Reklamace je nutné činit, není-li v reklamačních podmínkách poskytovatele služby uvedeno jinak, v případě vad, které je možno odstranit ihned, bez zbytečného odkladu u pověřené osoby poskytující ubytovací (např. na recepci hotelu) nebo související služby, a v případě, že takové reklamaci není vyhověno, což je klient povinen doložit písemným potvrzením, přímo u poskytovatele dané služby nebo prostřednictvím SAT. Kontaktním emailem pro zaslání reklamace je reklamace_let@studentagency.cz.

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

4.13. SAT je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami poskytovatele služby.

4.14. SAT odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících se závazným sjednáním tj. zprostředkováním služby, tj. zejména za

a) řádné a včasné oznámení poskytovateli služby, že byla učiněna objednávka a následně služba závazně objednána,
b) řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany poskytovatele služby, pokud to vyžadují podmínky poskytovatele služby,
c) řádné a včasné vystavení poukazu na služby,
d) řádné předání potřebných dokladů poskytovateli služby,
e) řádné oznámení změn, příp. zrušení poskytovateli služby i klientovi, a to následující pracovní den poté, co SAT byla o takové změně písemně informována,
f) řádné a včasné poukázání ceny služby a souvisejících služeb na účet poskytovatele služby.

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

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

4.17. Klient odpovídá zejména za:

a) správnost předaných údajů,
b) včasný nástup na ubytování resp. zahájení čerpání zprostředkované služby.

4.18. Klient je povinen:

a) v dostatečném časovém předstihu před nástupem na ubytování nebo čerpání jiné objednané služby u sebe a všech dalších ubytovávaných osob zkontrolovat platnost cestovních dokladů a ověřit podmínky vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, které za účelem čerpání objednané služby navštíví, zejména vstupní formality a vízové požadavky. Klient bere na vědomí, že SAT ani poskytovatel služby 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 SAT a jiné služby (zejména osobní údaje, data ubytování, typ ubytování, typ pronajatého vozidla apod.), přičemž převzetím poukazu na službu potvrzuje, že je zkontroloval a že s těmito údaji souhlasí.

4.19. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že storno služby se řídí podmínkami poskytovatele služby a v nich stanovenou lhůtou pro případnou refundaci zaplacené ceny.

4.20. Objednávky provedené prostřednictvím online vyhledávače umístěného na webových stránkách SAT www.studentagency.cz/sluzby/pronajem-aut/ a https://www.studentagency.cz/sluzby/ubytovani/ jsou zpracovávány přímo společnostmi Booking.com pro ubytování a Rentalcars pro pronájem aut. Platba probíhá přímo těmto společnostem. Veškeré podmínky těchto zprostředkovaných služeb jsou uvedeny v průběhu rezervace a odsouhlaseny klientem před jejich dokončením a platbou..

5. Podmínky pro vyřízení oprávnění k pobytu (víza)

5.1. SAT nabízí klientům (občanům ČR) zprostředkování vyřízení víza za odměnu na základě objednávky klienta učiněné dle volby klienta telefonicky, e-mailem nebo osobně v jakékoli provozovně SAT nebo zprostředkování vyřízení víz probíhá přes dalšího zprostředkovatele. V takovém případě se smluvní vztah řídí VOP daného zprostředkovatele.

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 SAT 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 SAT.

5.3. Smlouva je uzavřena uhrazením odměny SAT a správního poplatku za vyřízení víza. Uzavřením smlouvy klient potvrzuje, že mu byly ze strany SAT poskytnuty všechny potřebné informace včetně předpokládané lhůty pro vyřízení žádosti o vízum. Za úhradu odměny a správního poplatku se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou anebo den připsání platby na účet SAT, a to v souladu s bodem 1.10 těchto VOP.

5.4. Pokud se klient po podání žádosti o vydání víza rozhodne tuto žádost vzít zpět nebo smlouvu se SAT ukončit před vydáním víza, má SAT 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 SAT bez zbytečného odkladu veškeré dokumenty potřebné pro vyřízení víza. Do obdržení takových dokumentů není SAT 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 SAT klienta informovat a klient je povinen SAT takové další dokumenty ihned poskytnout.

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

5.7. SAT je povinna:
a) dokumenty obdržené od klienta pro účely vyřízení víza řádně opatrovat a předat je příslušnému zastupitelskému úřadu,
b) na žádost klienta jej informovat o průběhu vyřizování víza, jednat podle svých schopností a znalostí a odchýlit se od pokynů klienta, jen je-li to v zájmu klienta a nemůže-li SAT včas obdržet souhlas klienta,
c) 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, pokud jsou s cestovním dokladem a vízem příslušnou ambasádou vraceny.

5.8. Klient bere na vědomí, že:
a) SAT neodpovídá za nevydání víza v důsledku nesprávnosti předaných údajů nebo dokumentů nebo neposkytnutím potřebné součinnosti nebo neudělením potřebné plné moci řádně a včas.
b) SAT neodpovídá za překročení předpokládané doby pro vydání víza.
c) SAT neodpovídá za neudělení víza, pokud bylo způsobeno okolností, kterou SAT 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) SAT 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. SAT je oprávněna smlouvu vypovědět s okamžitou platností, pokud je narušena důvěra mezi klientem a SAT. V takovém případě smlouva zaniká okamžikem, kdy SAT informuje klienta o výpovědi. I po zániku smlouvy je SAT povinna učinit vše, co nesnese odkladu, aby klient neutrpěl újmu. SAT je po zániku smlouvy povinna předat klientovi všechny

dokumenty, které převzala pro účely vyřízení víza od klienta a jsou ještě v její dispozici. SAT má právo ponechat si přiměřenou část odměny dle již provedených úkonů.

5.10 Klient bere na vědomí, že v případě, že podává reklamaci, musí SAT jím podanou žádost o reklamaci vždy písemně potvrdit jako přijatou. Není-li přijetí reklamace ze strany SAT klientovi písemně potvrzeno, považuje se reklamace za nedoručenou a není tedy zahájeno reklamační řízení. Pro písemné podání reklamace prostřednictvím elektronické pošty je klientovi k dispozici email: reklamace@dovolena.cz

6. Podmínky pro zprostředkování studijních pobytů v zahraničí

Obecná ustanovení

6.1. SAT nabízí klientům možnost zprostředkování studijního pobytu v zahraničí („pobyt“) pořádaného pořadatelem dle výběru klienta jménem a na účet klienta na základě smlouvy o zprostředkování.

6.2. Klient bere na vědomí, že SAT není pořadatelem pobytu a z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění pobytu ani za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí 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 a mohou to být osoby různých věkových kategorií, vyznání a orientací.
b) ceny pobytů uvedené v cenících SAT 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) SAT má právo zvýšit cenu pobytu i po uzavření smlouvy o zprostředkování v případě, že cenu zvýší pořadatel pobytu. V takovém případě má klient právo na potvrzení organizátora pobytu o takovém navýšení.
d) SAT má právo zvýšit cenu za dopravu na místo pobytu, jestliže po uzavření smlouvy zvolený dopravce zvýší cenu, např. z důvodu výkyvů v cenách pohonných hmot nebo cenách energie. Rovněž tak může dojít ke změnám termínů odjezdu a příjezdu. SAT je povinna o těchto skutečnostech klienta neprodleně informovat.
e) klient nemá právo na poskytnutí slevy z ceny pobytu za dny, kdy výuka neprobíhá z důvodu státního nebo místního svátku.
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 z důvodu porušení VOP školy nebo porušení dobrých mravů, nemá nárok na vrácení ceny pobytu ani její části. SAT bude nápomocna při zajištění dopravy zpět do místa odletu, avšak na vlastní náklady klienta.
g) v případě pochybností se má za to, že daný pobyt a doplňkové služby odpovídají standardním podmínkám pořadatele studijního programu a poskytovatelů příslušných služeb.
h) fotografie použité v propagačních materiálech SAT mají pouze ilustrativní charakter.

Smlouva a fakturace

6.4. Smlouva o zprostředkování mezi SAT 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 SAT bez zbytečného odkladu klientem podepsané písemné vyhotovení smlouvy o zprostředkování. Pokud tak klient neučiní do 14 dnů od konkludentního uzavření smlouvy o zprostředkování, je SAT oprávněna od smlouvy od zprostředkování odstoupit a z přijaté platby si ponechat manipulační poplatek 15 %, maximálně však 1 000 Kč, jako paušální náhradu vzniklých nákladů.

6.5. Uzavřením smlouvy o zprostředkování se SAT zavazuje pro klienta zprostředkovat pobyt specifikovaný ve smlouvě o zprostředkování a klient se zavazuje SAT 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 SAT nebo které jsou dostupné na webových stránkách SAT, stejně tak potvrzuje seznámení se s Všeobecnými podmínkami jazykové školy.

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

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 SAT doplatit vzniklý kurzový rozdíl v celé výši. V případě, že tak klient neučiní do pěti dnů, je SAT 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 SAT.

6.10. SAT 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 SAT povinna na to klienta upozornit.

6.11. Klient má možnost zvolit úhradu ceny pobytu ve dvou splátkách, a to 25 % ceny splatné do 3 pracovních dnů od vystavení faktury a zbylých 75 % ceny

nejpozději šest týdnů před plánovaným nástupem na pobyt. V případě poskytnutí speciálních nabídek/slev ze strany SAT mohou být splatnosti upraveny jinak v podmínkách získání této speciální nabídky/slevy.

Práva a povinnosti SAT

6.12. SAT je povinna rezervovat pro klienta vybraný pobyt do sedmi pracovních dnů od uhrazení ceny pobytu nebo zálohy, a odměny SAT. Jestliže je doba od uzavření smlouvy o zprostředkování a nástupem na pobyt kratší než 10 dnů, je SAT povinna tuto rezervaci provést bez zbytečného odkladu, avšak ne dříve, než klient uhradí cenu pobytu a odměnu SAT.

6.13. SAT informuje klienta:na žádost klienta o průběhu zprostředkování pobytu, vždy ve lhůtě potřebné pro zjištění požadovaných informací.

a) v případě potvrzení rezervace pobytu pořadatelem takového pobytu bez zbytečného odkladu, a
b) v případě nepotvrzení rezervace pobytu pořadatelem takového pobytu bez zbytečného odkladu, nejpozději však sedm dní před plánovaným nástupem na pobyt, to neplatí, je-li smlouva s klientem uzavřena v době kratší než sedm dní před plánovaným nástupem na pobyt. V takovém případě SAT nabídne klientovi alternativní termín či pobyt jako takový. Pokud klient s navrhovanou alternativou nesouhlasí, má právo odstoupit od smlouvy o zprostředkování. SAT je pak povinna vrátit klientovi již uhrazenou část ceny pobytu.

6.14. V případě potvrzení rezervace pořadatelem pobytu je SAT povinna doručit klientovi dokumenty potřebné pro nástup na pobyt před tímto plánovaným nástupem.

Práva a povinnosti klienta

6.15. 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 SAT ani pořadatel 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 pořadatele 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 mravy a jméno SAT.

6.16. Klient bere na vědomí, že v případě, že se jím vybraný konkrétní pobyt nenaplní, může mu pořadatel 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.

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

6.18. Klient má právo objednaný pobyt zrušit, a to doporučeně zaslaným oznámením na adresu sídla SAT. V takovém případě je klient povinen SAT 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 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.

6.19. 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 SAT.Storno poplatek je splatný do tří dnů od písemného oznámení výše doplatku.

Víza

6.20. 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 SAT má nárok na storno poplatek až do výše 4 500 Kč a až 100 % ceny doplňkových služeb. Pokud vízum vyřizovala SAT, je klient povinen uhradit SAT všechny náklady vynaložené v souvislosti s vyřizováním víza pro klienta.

Storno pobytu

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

6.22. Právo SAT 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 SAT zavazuje klientovi písemně oznámit. Storno poplatek je splatný do tří dnů od písemného oznámení SAT klientovi.

Stížnosti a reklamace

6.23. SAT je k dispozici na telefonu v rámci standardní pracovní doby SAT pro řešení problémů,

které v průběhu studijního pobytu nastanou.

6.24. V případě zjištění vad pobytu oproti smlouvě nebo těmto VOP má klient právo uplatnit reklamaci pobytu u pořadatele pobytu přímo nebo prostřednictvím SAT, 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 pořadatel pobytu ve spolupráci s SAT. 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 v souladu s obchodními podmínkami příslušného dopravce, jinak bez zbytečného odkladu, nejpozději do šesti měsíců po ukončení dopravy.

7. Podmínky zprostředkování zahraničního školního pobytu

7.1. Je-li předmětem zprostředkování pobyt žáka u hostitelské rodiny v jiném státě spojený s pravidelnou návštěvou školy ujednaný alespoň na dobu tří měsíců („zahraniční školní pobyt“), zajistí pořadatel (zahraniční partner SAT) za součinnosti žáka jeho vhodné ubytování v hostitelské rodině, jakož i dohled nad ním a péči o něho podle obvyklých poměrů v zemi školního pobytu. Zároveň žákovi vytvoří předpoklady, aby mohl pravidelně navštěvovat školu. Klient bere na vědomí, že ubytováním v hostitelské rodině se rozumí ubytování v soukromí, přičemž hostitelskou rodinu může představovat i samostatně žijící osoba a mohou to být osoby různých věkových kategorií, vyznání a orientací.

7.2. Pořadatel nemá právo na odstupné, odstoupí-li klient od smlouvy před zahájením školního pobytu proto, že mu pořadatel nesdělil ani v předstihu dvou týdnů a) jméno a adresu hostitele, u něhož bude žák po příjezdu ubytován, a b) jméno a adresu pověřené osoby (koordinátora) v zemi školního pobytu, u níž lze požadovat pomoc, a údaj o možnosti spojit se s ní.

7.3. Pořadatel nemá právo na odstupné, pokud klient odstoupil od smlouvy proto, že pořadatel žáka na pobyt náležitě nepřipravil.

7.4. Klient má právo odstoupit od smlouvy v průběhu školního pobytu; pořadateli náleží ujednaná odměna snížená o ušetřené náklady. Pořadatel učiní opatření nutná k dopravě žáka zpět; klient uhradí pořadateli zvýšené náklady s tím spojené. Právo na odměnu sníženou o ušetřené náklady nebo na zvýšené náklady spojené s dopravou žáka zpět pořadatel nemá, odstoupil-li klient od smlouvy pro porušení pořadatelovy povinnosti.

7.5. Zahraniční školní pobyt je studijním pobytem a s určitými odchylkami uvedenými v 7.2. až 7.4. se na klienta přiměřeně uplatní také ustanovení bodu 6.VOP

8. Podmínky obstarání školního zájezdu

8.1 Tyto podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při obstarání školních zájezdů ve smyslu ustanovení § 2521 a násl. OZ, jež jsou organizovány pro skupiny nejméně 45 platících osob (studentů). Dosažení tohoto počtu je ve smyslu § 2536 odst. 1 písm. a) OZ podmínkou uskutečnění školního zájezdu.

8.2 SAT je pořadatelem školních zájezdů objednaných klientem (organizující školou/pedagogem) na základě smlouvy o zajištění školního zájezdu („smlouva o školním zájezdu“).

8.3 Uzavřením smlouvy o školním zájezdu se SAT zavazuje pro klienta obstarat školní zájezd v termínu, délce, místě a standardu vymezených ve smlouvě o školním zájezdu (doprava, ubytování v hostitelských rodinách, pojištění, stravování a zajištění výuky), a klient se zavazuje zaplatit za obstarání školního zájezdu sjednanou cenu.

8.4 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že školní zájezd bude uskutečněn pouze tehdy, je-li naplněna kapacita zájezdu, tj. minimálně 45 plně platících osob (studentů). V případě, že kapacita zájezdu není naplněna, je SAT v souladu s § 2536 odst. 1 písm. a) OZ oprávněna zájezd zrušit a informovat o tom klienta písemně bez zbytečného odkladu. SAT je v takovém případě povinna vrátit klientem zaplacenou zálohu či cenu školního zájezdu bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 14 dnů od oznámení zrušení klientovi, po uplatnění storno podmínek specifikovaných v bodě 8.26.

8.5 Klient je oprávněn trvat na zajištění školního zájezdu i v případě nenaplnění kapacity, tj. při počtu studentů menším než 45 osob za podmínky, že uhradí celkovou cenu odpovídající čtyřiceti plně platícím osobám, čímž dojde k navýšení ceny za jednoho studenta.

8.6 Klient bere na vědomí a souhlasí, že:

a. do doby před podpisem smlouvy o školním zájezdu a uhrazením faktury jsou veškeré rezervace pouze předběžné. Závazné rezervace provádí SAT u svých partnerů až na základě podepsané smlouvy o školním zájezdu a uhrazené faktury za školní zájezd;
b. v případě zrušení školního zájezdu z důvodu nenaplnění kapacity mu nevzniká nárok na jakékoli plnění od SAT, bez ohledu na dobu zrušení školního zájezdu;
c. 45 plně platících osob poskytuje SAT tři místa zdarma pro pedagogy (v případě menších skupinek na každých 15 studentů 1 místo zdarma) a služby průvodce ve standardu objednaném klientem, za podmínky součinnosti pedagogů dle pokynů pro pedagogický dozor při přípravě a v průběhu školního zájezdu;
d. ubytováním v hostitelské rodině se rozumí ubytování v soukromí, přičemž hostitelskou rodinu může představovat i samostatně žijící osoba a mohou to být osoby různých věkových

kategorií, vyznání a orientací.

e. výběr vhodných hostitelských rodin a zajištění pojištění provádí SAT na základě seznamů cestujících osob (studentů a pedagogů), které je SAT povinen poskytnout klient (organizující škola/pedagog). SAT dbá ochrany osobních dat na základě povinností uložených příslušnými právními předpisy;

f. ceny pobytů uvedené v katalogu a na webových stránkách provozovaných SAT mají pouze informativní charakter a nejsou závazné. Závazná cena pobytu bude uvedena ve smlouvě o školním zájezdu, a to včetně příslušné DPH, s výhradou zakotvenou v bodě 8.19 písm. b) VOP ;

g. služby, které zahrnuje cena školního zájezdu, jsou specifikovány v cenové nabídce, která má platnost 1 měsíc, a následně jsou převzaty do smlouvy o školním zájezdu.

h. klient nemá právo na poskytnutí slevy z ceny pobytu za dny, kdy výuka, je-li součástí školního zájezdu, neprobíhá z důvodu státního nebo místního svátku.

i. fotografie použité v propagačních materiálech SAT mají pouze ilustrativní charakter.

8.7 Klient podpisem smlouvy o školním zájezdu potvrzuje, že:

A. údaje o cestujících na smlouvě o školním zájezdu jsou správné a zároveň kontroluje, že vyjmenované služby odpovídají objednávce. V případě nesrovnalosti je klient povinen SAT bez odkladu informovat. Pokud klient smlouvu o školním zájezdu svým podpisem potvrdí, má se za to, že je vystavena v souladu s jeho požadavky;

B. se seznámil se všemi informacemi týkajícími se školního zájezdu, které mu byly poskytnuty ze strany SAT nebo které jsou dostupné na webových stránkách SAT;

C. mu byly současně s návrhem smlouvy poskytnuty Všeobecné smluvní podmínky včetně storno podmínek a výše odstupného pro případ odstoupení klienta od smlouvy, a současně potvrzuje, že se s těmito podmínkami podrobně seznámil, bez výhrady s nimi souhlasí a bere na vědomí, že tyto podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy;

D. mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,

E. mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu, včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, a dále údaje o zdravotních požadavcích státu určení,

F. mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,

G. mu byl sdělen údaj o nejnižším počtu osob nutných k uskutečnění zájezdu,

H. mu byl sdělen údaj jak se v místě pobytu spojit s nezletilou osobou nebo osobou, která o ni v místě pobytu pečuje,

I. mu byly před uzavřením smlouvy předány informace (ve formě katalogu, katalogového listu, dodatečné nabídky či jiným vhodným způsobem) s podrobným vymezením školního zájezdu, zejména ohledně ubytování, jeho polohy, dále druhu, charakteristiky a kategorie dopravního prostředku a údajů o trase cesty, způsobu a rozsahu stravování (pokud je součástí objednaných služeb) a formě a rozsahu výuky, případně ohledně dalších služeb, pokud jsou součástí školního zájezdu, a bere na vědomí, že tyto informace tvoří součást smlouvy o školním zájezdu;

J. mu byl předán doklad, který obsahuje informace o sjednaném pojištění záruky SAT pro případ úpadku cestovní kanceláře, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události;

K. že se seznámil s pojistnými podmínkami cestovního pojištění;

L. že splňuje podmínky pro účast na zájezdu, pokud
byly stanoveny;

8.8 SAT je klientovi, resp. účastníkovi pobytu k dispozici na telefonu v rámci standardní pracovní doby pro řešení problémů, které případně v průběhu školního zájezdu nastanou. SAT klientovi nabízí účast průvodce, který zastupuje pořadatele školního zájezdu a během školního zájezdu dbá na kvalitu a úplnost poskytované služby, tj. ubytování, výuku, stravování, výlety, řeší na místě připomínky a požadavky pedagogů a studentů, poskytuje jim potřebné informace a komunikuje za skupinu se zahraničními partnery.

8.9 Veškeré dokumenty potřebné pro realizaci školního zájezdu zajistí a bude mít u sebe v průběhu školního zájezdu průvodce, jenž je k dispozici pedagogům a studentům po celou dobu zájezdu. V případě, že jsou jakékoli z těchto dokumentů poskytnuty kontaktnímu pedagogovi, je tento povinen je neprodleně předávat studentům, resp. jejich zákonným zástupcům.

8.10 SAT informuje klienta:

a) na žádost klienta o průběhu zajišťování školního zájezdu, vždy ve lhůtě potřebné pro zjištění požadovaných informací;

b) v případě potvrzení rezervace zajišťovaných služeb poskytovatelem těchto služeb bez zbytečného odkladu;

c) v případě nepotvrzení rezervace zajišťovaných služeb poskytovatelem těchto služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však sedm dní před plánovaným odjezdem na školní zájezd, to neplatí, je-li smlouva o školním zájezdu s klientem uzavřena v době kratší než sedm dní před plánovaným odjezdem na školní zájezd. V takovém případě SAT nabídne klientovi alternativní termín či školní zájezd jako takový. Pokud klient s navrhovanou alternativou nesouhlasí, má právo odstoupit od smlouvy o školním zájezdu. SAT je pak povinna vrátit klientovi již uhrazenou část ceny školního zájezdu.

8.11 Klient je povinen zejména:

a) spolupracovat na naplnění kapacity školního zájezdu a poskytnout SAT potřebné údaje o cestujících osobách (studentech) za účelem zajištění vhodného ubytování a formy výuky, tj. zejména poskytnout SAT včas podepsanou smlouvu, seznam pedagogů a studentů pro ubytování, přihlášky pro pedagogický doprovod a seznam pedagogů a studentů pro pojištění, čestné prohlášení klienta o trestní bezúhonnosti pedagogů doprovázejících studenty na školním zájezdu;

b) zajistit, aby studenty na školním zájezdu doprovázel jejich vlastní pedagogický dozor, a to vždy alespoň jedna dospělá osoba na 14 - 19 nezletilých studentů. Pedagogický dozor odpovídá za studenty během celého školního zájezdu, od odjezdu z místa určení až do návratu tamtéž;

c) zajistit, aby pedagogové, kteří se zúčastní zájezdu, dodržovali Pokyny pro pedagogy (jež tvoří přílohu č. 1 smlouvy) a podmínky, které jsou zde uvedeny, a aby seznámili studenty a jejich rodiče s Pokyny pro chování a bezpečnost studentů na zahraničním zájezdu (jež tvoří přílohu č. 2 smlouvy)

d) v dostatečném časovém předstihu, nejlépe však před provedením závazné objednávky zájezdu, u všech cestujících osob včetně dětí zkontrolovat platnost cestovních dokladů a zajistit splnění podmínek vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, které během zájezdu navštíví, zejména vstupní formality a vízové požadavky. Klient bere na vědomí, že SAT nenese odpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku odmítnutí vstupu jakékoli cestující osoby do země cílové nebo tranzitní destinace či odmítnutí odbavení k přepravě do takové destinace;

e) zajistit si potřebná pobytová a tranzitní víza, pokud nejsou součástí zájezdu;

f) zajistit, aby všechny cestující osoby splňovaly zdravotní či jiné požadavky potřebné pro cestu či pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích;

g) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit;

h) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodní zdravotnické předpisy;

i) řídit se pokyny pořadatele školního zájezdu;

j) v průběhu školního zájezdu se chovat tak, aby neporušoval obecně závazné právní předpisy dané země, pravidla školního zájezdu stanovená pořadatelem, nezasahoval neoprávněně nebo nedůvodně do práv ostatních účastníků školního zájezdu, a aby nepoškozoval dobré jméno SAT.

8.12 Klient je povinen uhradit cenu školního zájezdu ve lhůtách a výši stanovené ve smlouvě o školním zájezdu, a to na základě faktury vystavené SAT.

8.13

8.14 Klient se zavazuje zaplatit zálohu na objednaný školní zájezd ve výši minimálně 25 %, a to do pěti pracovních dnů od obdržení smlouvy o školním zájezdu. Zbývající část smluvní ceny se klient zavazuje zaplatit šest týdnů před odjezdem. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou anebo den připsání platby na účet SAT. Termíny pro platbu zálohy a doplatku ceny jsou pro klienta závazné a nese za ně plnou odpovědnost sám; SAT neodpovídá za následky zpožděné platby ze strany klienta.

8.15 SAT je oprávněna stanovit splatnost tak, aby byla celková cena uhrazena před nástupem na školní zájezd. Jestliže je doba splatnosti kratší než tři dny, je SAT povinna na to klienta upozornit.

8.16 V ceně školního zájezdu je zahrnuto kompletní pojištění zahrnující pojištění zavazadel, léčebných výloh, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění stornopoplatků (nevztahuje se na krátkodobé pobyty). Přesné informace k pojištění jsou nedílnou součástí informačního balíčku, který obdrží klient společně se závaznou přihláškou prostřednictvím organizujícího pedagoga.

8.17 Postoupení smlouvy o zájezdu:
a) Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na školním zájezdu, může jí klient smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě klienta je vůči SAT účinná, doručí-li jí klient o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového klienta, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na školním zájezdu. Oznámení je včasné, je- li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.
b) SAT sdělí klientovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady klientovi doloží.
c) Klient a nový klient jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které pořadateli v souvislosti se změnou v osobě klienta vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek a poplatek za změnu letenky).

8.18 Změna ceny zájezdu:
a) SAT může zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady:
a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle smlouvy o zájezdu třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení

ceny zájezdu. Při zvýšení směnného kursu o 10 % a více bude cena přepočítána aktuálním kursem a cena navýšena, nejpozději však v době vystavení doplatkové faktury

b) SAT doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě klientovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení SAT uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení.

c) Zvýšení ceny o více jak 8 % dává klientovi právo odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

d) Jestliže dojde mezi uzavřením smlouvy o zájezdu a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má klient právo na snížení ceny. Při snížení směnného kursu o více než 10 % bude cena zájezdu přepočítána aktuálním kursem a cena upravena, nejpozději však v době vystavení doplatkové faktury. V případě snížení ceny má SAT právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být klientovi vrácena. Na žádost klienta je SAT povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit.

8.19 Je-li SAT nucena z objektivních důvodů před zahájením školního zájezdu změnit podmínky smlouvy o školním zájezdu, může klientovi navrhnout změnu smlouvy o školním zájezdu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o školním zájezdu vede i ke změně ceny školního zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li SAT změnu smlouvy o školním zájezdu z důvodu výše uvedeného, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o školním zájezdu souhlasit, nebo zda od smlouvy o školním zájezdu odstoupí. Klient může od smlouvy o školním zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů od obdržení návrhu na změnu smlouvy o školním zájezdu. Jestliže klient právo od smlouvy o školním zájezdu odstoupit nevyužije ve stanovené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy o školním zájezdu souhlasí. Pokud změna smlouvy o školním zájezdu vede ke zvýšení ceny školního zájezdu, je klient povinen uhradit SAT rozdíl v ceně školního zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy o školním zájezdu. Při porušení tohoto závazku má SAT právo od smlouvy o školním zájezdu odstoupit.

8.20 SAT si vyhrazuje právo operativně provádět změny programu školního zájezdu a poskytovaných služeb i v jeho průběhu, pokud není možné z objektivních důvodů zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V tomto případě je SAT povinna zabezpečit pokud možno služby shodné nebo blížící se službám dohodnutým ve smlouvě o školním zájezdu. Zrušení části školního zájezdu či jednotlivé
služby v programu školního zájezdu z důvodů, které nemůže SAT ovlivnit, nejsou důvodem pro odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany klienta.

8.21 Klient má právo požadovat změnu podmínek školního zájezdu. Je-li požadovaná změna možná, má SAT nárok na náhradu veškerých nákladů, které vynaloží na zajištění takové změny.

8.22

STORNO PODMÍNKY

<u>Autobusové školní zájezdy</u>

8.23 Klient je oprávněn stornovat nezávaznou objednávku resp. rezervaci školního zájezdu bez stornopoplatků do okamžiku složení zálohy a podpisu smlouvy o školním zájezdu. Po podpisu smlouvy o školním zájezdu a úhradě zálohy či celé smluvní ceny školního zájezdu může klient od smlouvy odstoupit pouze za stanovených storno podmínek.

8.24 V případě odstoupení od smlouvy o školním zájezdu nebo jejího zrušení vzniká SAT nárok na stornopoplatky. Výše stornopoplatků činí pro každou osobu:

a) více než 6 týdnů před odjezdem 10% ceny zájezdu
b) 6 týdnů - 30 dnů před odjezdem 25% ceny zájezdu
c) 29 - 7 dnů před odjezdem 75% ceny zájezdu
d) 6 dnů a méně před odjezdem 100% ceny zájezdu

8.25 Odstoupení musí být provedeno písemnou formou s podpisem klienta nebo konkrétního účastníka školního zájezdu a zaslání do SAT bez zbytečného odkladu. Rozhodující pro určení výše stornopoplatků je den doručení odstoupení od smlouvy do SAT.

8.26 Stornopoplatky nejsou účtovány, pokud klient zajistí za stornované osoby náhradníky.

8.27 Klient je povinen uhradit stornopoplatek v příslušné výši i v případě, že cestující osoba na školní zájezd nenastoupí z důvodů na své straně nebo z důvodu uvedení nesprávných údajů poskytnutých pro účely zajištění školního zájezdu SAT.

<u>Letecké skupiny</u>

8.28 V případě, že je v rámci školního zájezdu zajišťována letecká přeprava, řídí se její zrušení storno podmínkami stanovenými danou leteckou společností. SAT klienta o těchto podmínkách informuje v informačním balíčku, který obdrží každý účastník školního zájezdu. Tyto storno podmínky jsou součástí smlouvy o příslušném školním zájezdu.

8.29 SAT jako pořadatel zájezdu je oprávněna zrušit školní zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy o školním zájezdu.

8.30 Klient bere na vědomí, že podmínkou uskutečnění školního zájezdu je naplnění jeho kapacity, tj. nejméně 45 plně platících osob. V případě, že se školní zájezd nenaplní, může pořadatel školního zájezdu změnit typ školního zájezdu na adekvátní náhradu, pokud se nerozhodne pro postup dle čl. 8.4 VOP. Pokud je klientovi poskytnuta adekvátní náhrada školního zájezdu, nemá nárok na odstoupení od smlouvy o školním zájezdu, vrácení ceny školního

zájezdu ani její části.

8.31 SAT má dále právo zrušit školní zájezd nebo jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na SAT rozumně požadovat.

8.32 Jestliže SAT pořádaný školní zájezd nebo jednotlivé služby jí poskytované a pořádané, zruší, má klient právo požadovat, aby mu SAT na základě nové smlouvy o školním zájezdu poskytla náhradní školní zájezd nebo jednotlivé služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o školním zájezdu, může-li SAT takový školní zájezd či jednotlivé služby nabídnout. To neplatí v případě zrušení pro nenaplnění kapacity školního zájezdu. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o školním zájezdu, je SAT povinna bez zbytečného odkladu vrátit klientovi vše, co uhradil podle zrušené smlouvy o školním zájezdu, aniž by byl klient povinen platit SAT odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o školním zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy o školním zájezdu se považují za platby podle nové smlouvy o školním zájezdu.

8.33 Dohodnou-li se SAT s klientem o náhradním školním zájezdu, nemá SAT právo zvýšit cenu, i když je náhradní školní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí SAT klientovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

8.34 Je-li cena nového školního zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby,je SAT povinna takto vzniklý rozdíl klientovi bez zbytečného odkladu vrátit. Stejný postup se uplatní i v případě, kdy klient odstoupí od smlouvy o školním zájezdu z důvodu změny podmínek školního zájezdu, s nimiž projeví nesouhlas.

8.35 V případě zjištění vad školního zájezdu oproti smlouvě nebo těmto VOP má klient právo uplatnit reklamaci školního zájezdu. Reklamaci podává student prostřednictvím pedagoga zástupci SAT který skupinu doprovází. Reklamaci služeb poskytovaných zahraničními partnery (ubytování, strava, výuka) je vzhledem ke zjištění skutkové opodstatněnosti reklamace nutné podat ještě před skončením poskytované služby tak, aby mohla být sjednána náprava na místě. Pokud klient reklamaci neuplatní v průběhu školního zájezdu, má se za to, že školní zájezd nevykazoval žádné vady. Klient bere na vědomí, že po skončení školního zájezdu jsou jakékoli výhrady klienta ke školnímu zájezdu nebo doplňkovým službám bezpředmětné.

8.36 Reklamaci služeb poskytovaných českou stranou (doprava, průvodce) je možno podat kdykoli do návratu do ČR/SR. O reklamaci a jejím řešení vyhotoví zástupce SAT zápis. Klient má právo na sjednání nápravy, nebude-li možné nedostatek fakticky odstranit či kompenzovat, stává se tento zápis podkladem k poskytnutí slevy z ceny podle rozsahu a trvání vady školního zájezdu. Tato sleva je poskytnuta spolu s dořešením reklamace v zákonné lhůtě jednoho měsíce po skončení zájezdu. Reklamaci je nutno podat neprodleně tak, aby mohla být sjednána náprava ještě na místě. Reklamaci týkající se dopravy při zpáteční cestě po skončení pobytu může klient uplatnit v souladu s obchodními podmínkami příslušného dopravce, jinak bez zbytečného odkladu, nejpozději do šesti měsíců po ukončení dopravy.

9. Podmínky pro parkování u letiště v Praze

9.1. SAT nabízí klientům možnost zprostředkovat zajištění parkovacího místa na parkovišti společnosti GO parking s.r.o., IČ: 28980158, DIČ: CZ28980158, se sídlem Praha 8, Sokolovská 394/17, PSČ 186 00 (dále jen „Provozovatel parkoviště“).

9.2. GO PARKING je služba, která spočívá v nabídce parkování motorových vozidel na parkovišti nacházejícím se na okraji obce Tuchoměřice, na adrese Ke Kopanině 406, 252 67 Tuchoměřice, vzdáleném cca 2 km od odletové haly Terminálu Sever letiště Václava Havla Praha (dále jen „Parkoviště“) se zajištěnou přepravou Klientů a jejich zavazadel z Parkoviště k odletové hale Terminálu Sever letiště a zpět (dále jen „Parkovací služby“). Parkoviště je hlídané.

9.3. SAT vystupuje ve vztahu mezi Provozovatelem parkoviště a klientem jako zprostředkovatel. Uzavřením smlouvy vznikají práva a povinnosti klientovi a Provozovateli parkoviště, pokud není uvedeno jinak. Tento vztah se řídí VOP provozovatele parkoviště. Při užívání Parkoviště platí nad rámec těchto Podmínek provozní řád Parkoviště a služby GO PARKING, vydaný Provozovatelem parkoviště a zveřejněný na internetových stránkách Provozovatele parkoviště (www.goparking.cz).

9.4. Parkovací šek je jedinečný dokument obsahující jedinečný čárový kód, umožňující Klientovi jediný vjezd na Parkoviště a výjezd z něj. Parkovací šek bude Klientovi sloužit k prokázání nároku na poskytnutí Parkovací služby ze strany Provozovatele parkoviště. Klient je povinen si Parkovací šek s čárovým kódem vytisknout na čistý list nebarevného papíru formátu A4 a uschovat tak, aby nedošlo k jeho zmačkání či znehodnocení. Parkovací šek obsahuje tyto údaje:
a) parkovací doba – znamená dobu počítanou ve dnech, po kterou má Klient rezervované parkování na Parkovišti. Dnem se rozumí po sobě jdoucích 24 hodin,
b) platnost Parkovacího šeku – znamená období, ve kterém je možné uplatnit Parkovací dobu.

9.5. Objednávku Parkovacích služeb může Klient provést
a) prostřednictvím elektronické on-line rezervace na webových stránkách www.studentagency.cz nebo
b) telefonicky, nebo e-mailem nebo
c) osobně v provozovně SAT.

9.6. Objednávkou Parkovacích služeb Klient

bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Parkovací šek je Klientovi předán po úhradě ceny parkovného, a to:
a) elektronickou formou na e-mail, který Klient uvedl při rezervaci,
b) osobně v provozovně SAT.

V případě nákupu přes portál www.dovolena.cz bude klientovi Parkovací šek předán nejpozději s odbavením zájezdu tzv. Pokyny k zájezdu.

Den úhrady se řídí bodem 1.10. VOP. SAT je povinna předat nebo zaslat klientovi Parkovací šek nejpozději následující pracovní den po uzavření smlouvy. Uhrazením ceny Parkovacích služeb klient potvrzuje, že mu byly ze strany SAT poskytnuty všechny potřebné informace, včetně stornovacích a reklamačních podmínek. Pokud klient uhradí cenu parkovného bezhotovostním způsobem a Parkovací šek přebírá osobně v provozovně SAT, je povinen na vyžádání předložit doklad totožnosti a prokázat tak, že je osobou, která Parkovací služby objednala.

9.7. Provozovatel parkoviště má povinnost přidělit parkovací místo Klientovi, který se prokáže platným Parkovacím šekem. Parkovací šek je přenosný. Na osobu, která Smlouvu neuzavřela, a které byl platný Parkovací šek předán, se vztahují stejná práva a povinnosti jako na Klienta.

9.8. Klient bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny Parkovacích služeb není potvrzení objednávky závazné a cena Parkovacích služeb může být změněna.

9.9. Storno objednávky
Pokud není šek ještě vystaven a předán klientovi je zrušení bezplatné. Storno a změna šeku se řídí podmínkami společnosti Goparking zveřejněném na internetových stránkách provozovatele parkoviště www.goparking.cz.

9.10. Používání parkovacího šeku
Klient se při vjezdu na Parkoviště prokazuje platným Parkovacím šekem s vytištěným čárovým kódem. Na základě ověření tohoto kódu čtecím zařízením nebo pracovníkem Provozovatele parkoviště bude Klientovi umožněn vjezd na Parkoviště. V případě důvodných pochybností Provozovatele parkoviště o platnosti nebo pravosti Parkovacího šeku nebude klientovi vjezd na Parkoviště umožněn.

Při odjezdu z Parkoviště se Klient opět prokazuje stejným Parkovacím šekem. Po jeho ověření čtecím zařízením nebo pracovníkem Provozovatele bude Klientovi umožněn výjezd z Parkoviště. V případě, že Klient ponechá vozidlo na Parkovišti po dobu delší, než je Parkovací doba uvedená v objednávce Parkovacích služeb (a v Parkovacím šeku), a jež odpovídá uhrazené ceně, doplatí rozdíl mezi zaplacenou cenou a konečným vyúčtováním v hotovosti na místě.
Pokud Klient opustí s vozidlem Parkoviště před uplynutím Parkovací doby, na kterou si rezervoval Parkovací služby, bude mu provedeno konečné vyúčtování Parkovacích služeb a Parkovací šek pozbude další platnosti. V takovém případě nebude Klientovi umožněno vrátit se zpět na Parkoviště s použitím stávajícího Parkovacího šeku bez ohledu na to, že dosud neuplynula Parkovací doba uvedená na Parkovacím šeku. Klientovi nevzniká nárok na vrácení přeplatku nevyčerpaných Parkovacích služeb.

9.11. SAT odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících s uzavřením zprostředkovatelské smlouvy, tj. zejména za:
a) řádné a včasné oznámení Provozovateli parkoviště, že smlouva byla uzavřena,
b) řádné a včasné vystavení Parkovacího šeku a jeho předání
klientovi,
c) řádné a včasné poukázání ceny Parkovacích služeb na účet Provozovatele parkoviště.

9.12. Klient je povinen:
a) písemně sdělit SAT své platné kontaktní údaje, zejména emailovou adresu pro zaslání Parkovacího šeku,
b) zkontrolovat správnost Parkovací doby v objednávce a na Parkovacím šeku,
c) seznámit se s provozním řádem Parkoviště a dodržovat tyto podmínky.

9.13. Klient bere na vědomí, že reklamace Parkovacích služeb je možné činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách Provozovatele parkoviště. SAT není oprávněna vyřizovat jakékoliv reklamace týkající se Parkovacích služeb.

9.14. V případě, že Klient učiní reklamaci prostřednictvím SAT, SAT předá reklamaci Provozovateli parkoviště k vyřízení a dále informuje Klienta o průběhu a výsledku reklamace. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají žádné nároky vůči SAT, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace Provozovateli parkoviště prostřednictvím SAT, spadá reklamace výhradně do kompetence Provozovatele parkoviště a SAT nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek.

9.15. SAT je oprávněna poskytovat jakékoliv náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami dopravce.

10. Podmínky pro parkování na letišti na evropských letištích

10.1 SAT nabízí klientům možnost zprostředkovat zajištění parkovacího místa na parkovištích u vybraných evropských letišť (Vídeň, Zurich, Mnichov, Kolín nad Rýnem, Hannover, Hamburg, Frankfurt a další www.park.aero/en) nebo zakoupení parkovací (předplacené) karty k úhradě parkovného na místě za zvýhodněnou cenu.

10.2 Parkovací šek je jedinečný dokument vydávaný v podobě elektronického voucheru na konkrétní termín.

10.3 Klient bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny parkovacích služeb není potvrzení objednávky závazné a cena může být změněna.

10.4 Po zaplacení ceny parkovacích služeb a předání parkovacího šeku klientovi je v případě storna objednávky zaplacená částka refundovatelná dle podmínek jednotlivých provozovatelů parkoviště. Tyto podmínky jsou zveřejněny v průběhu online objednávky..

10.5. SAT vystupuje ve vztahu mezi Provozovatelem parkoviště a klientem jako zprostředkovatel. Uzavřením smlouvy vznikají práva a povinnosti klientovi a Provozovateli parkoviště, pokud není uvedeno jinak. Při užívání Parkoviště platí nad rámec těchto Podmínek provozní řád Parkoviště a služby PARK AERO, vydaný Provozovatelem parkoviště a zveřejněný na internetových stránkách Provozovatele parkoviště (www.park.aero/en).

Zprostředkovateli náleží provize za zprostředkování a storno parkovacího šeku dle platného ceníku https://www.studentagency.cz/letenky/dulezite-informace/cenik-sluzeb/index.html

11. Podmínky zprostředkování spojených cestovních služeb

Spojené cestovní služby

11.1. SAT klientovi zprostředkuje spojené cestovní služby ve smyslu § 1c zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, když:

- klient si při jedné návštěvě nebo jednom kontaktu s SAT prostřednictvím SAT vybere a zaplatí jednu službu cestovního ruchu a poté si opět prostřednictvím SAT pro účely téže cesty nebo pobytu vybere a zaplatí další službu nebo služby cestovního ruchu; nebo
- klient prostřednictvím SAT uzavře smlouvu o poskytnutí služby cestovního ruchu a do 24 hodin poté co obdrží potvrzení o zakoupení první služby, uzavře na základě cílené činnosti SAT opět prostřednictvím SAT pro účely téže cesty nebo pobytu smlouvu o poskytnutí další služby cestovního ruchu.

11.2. SAT je povinna v souvislosti se zprostředkováním spojených cestovních služeb předat klientovi veškeré informace, které obdrží od poskytovatele služeb cestovního ruchu zahrnutých ve spojených cestovních službách.

11.3. Pro vznik jednotlivých smluv zahrnutých ve spojených cestovních službách, pro jejich trvání a pro práva a povinnosti klienta a jednotlivého poskytovatele se použijí všeobecné obchodní podmínky poskytovatele. Pro zprostředkování jednotlivých smluv se použijí relevantní body těchto VOP upravující zprostředkování jednotlivých služeb cestovního ruchu s odchylkami, které stanoví bod 11.

Formulář

11.4. Před zprostředkováním spojených cestovních služeb je SAT povinna předat klientovi příslušný formulář podle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb, který uvádí výčet nejdůležitějších práv klienta při zprostředkování spojených cestovních služeb.

Odpovědnost za vady a škody

11.5. SAT není při zprostředkování spojených cestovních služeb stranou smluv o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu zahrnutých ve spojených cestovních službách, a proto jí ze zprostředkovaných smluv nevyplývají žádné povinnosti. SAT zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. SAT není povinna přijímat reklamace týkající se vad jednotlivých služeb cestovního ruchu. Odpovědnost SAT se omezuje na zprostředkování spojených cestovních služeb a netýká se jejich poskytnutí. Práva a povinnosti klienta z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli, resp. jejich všeobecné obchodní podmínky.

Pojištění pro případ úpadku

11.6. SAT má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku na veškeré platby, které obdržela od klienta a na repatriaci klienta, je-li odpovědná za přepravu.

Přílohy

Formulář pro odstoupení od smlouvy
Formulář pro podání reklamace

1. **Formulář pro odstoupení od smlouvy**

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem (vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Oznámení o odstoupení od smlouvy (*)

Adresát:
STUDENT AGENCY TRAVEL k.s.
Nám. Svobody 86/17
602 00 Brno
IČ: 081 20 803

E-mail:
Telefon:

Oznamuji / oznamujeme (*), že tímto odstupuji/odstupujeme(*) od smlouvy o zprostředkování poskytnutí služeb _____ ze dne _____.

Datum objednání:

Jméno a příjmení klienta/klientů:

Adresa klienta/klientů:

Podpis klienta/klientů

Datum

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

2. Formulář pro podání reklamace

Vzorový formulář pro podání reklamace uzavřené distančním způsobem (vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete podat reklamaci)

Reklamační formulář

Adresát:
STUDENT AGENCY TRAVEL k.s.
Nám. Svobody 86/17
602 00 Brno
IČ: 081 20 803

Zákazník/objednatel:

Adresa:

E-mail:

Telefon:

Destinace:

Termín:

Hotel:

Strava:

Rezervační číslo/číslo faktury:

Popis reklamace:

Podpis klienta/klientů

Datum