

**Všeobecné obchodní podmínky
společnosti STUDENT AGENCY, k.s.
platné ode dne 1. 8. 2013**

Všeobecné obchodní podmínky FIRO-tour

Pojištění proti úpadku FIRO-tour

1. Společná ustanovení

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

1.2. Právní vztahy mezi SA a klienty se řídí právem České republiky („ČR“) zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“).

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

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

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

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

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

1.7. V případě uplatnění reklamace vad zprostředkovatelských

služeb poskytnutých ze strany SA klientovi, je klient oprávněn uplatnit reklamaci takovéto vady přímo u SA, a to písemně bez zbytečného odkladu ihned, jakmile takovou vadu zjistí, pokud lze vadu ihned odstranit, nebo nejpozději do 14 dnů od vzniku vady nebo do 7 dnů od okamžiku, kdy klient vadu mohl či měl zjistit, podle toho, co nastane později. SA je povinná reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy. SA neodpovídá za vadné poskytnutí služby či její neposkytnutí z důvodů vyšší moci, případně pokud je reklamována služba, kterou pouze zprostředkovala. V takovémto případě je dána odpovědnost za vady třetí osoby, jejíž služba byla zprostředkována.

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

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

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

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

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

1.13. Klient (také „subjekt údajů“) může požádat správce o informaci o zpracování svých osobních údajů. Správce je povinen tuto informaci bez zbytečného odkladu subjektu údajů

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

1.14. V souladu s § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů jsou všechny údaje shromažďovány a zpracovávány výhradně za účelem zajištění služeb poskytovaných klientem a dále nabízení zboží a služeb nabízených SA a společnostmi náležejícími do skupiny SA subjektu údajů. Všechny uvedené údaje budou shromažďovány, zpracovány a uschovány též pro účely zasílání obchodních sdělení subjektu údajů prostřednictvím elektronických prostředků podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, a to do doby, kdy subjekt údajů přímo a účinně zašle správci informaci o tom, že si nepřejde, aby mu byly obchodní informace správcem nadále zasílány). Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že k poskytnutým údajům mohou být přiřazeny i další osobní údaje. Sumarizované údaje mohou být použity správcem pro statistické účely, a to pro vnitřní potřebu správce.

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

1.16. Tyto VOP se nevztahují na:

I. práva a povinnosti mezi klientem a pořadatelem zájezdu při poskytování zájezdu dle cestovní smlouvy uzavřené prostřednictvím SA. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného pořadatele zájezdu.

II. vztahy mezi klientem a pojišťovnou, a to ani v případě sjednání pojištění prostřednictvím SA. Klient je povinen se seznámit s pojistnou smlouvou včetně všeobecných pojistných podmínek a v případě potřeby se obracet přímo na pojišťovnu.

III. práva a povinnosti mezi klientem a dopravcem při uskutečňování letecké přepravy osob (dále jen „letecká přeprava“), kterou pro klienta zprostředkuje SA, ani na poskytování služeb dopravcem souvisejících s leteckou přepravou. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného dopravce.

IV. práva a povinnosti mezi klientem a poskytovatelem ubytování a jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu, které pro klienta zprostředkuje SA. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného poskytovatele.

1.17. SA se rozumí i společností ze skupiny SA, 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 (§ 1, odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb. a dle ust. § 642 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník) a ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivých služeb cestovního ruchu dle individuálního požadavku zákazníka.

2.1. SA je autorizovaným zprostředkovatelem zájezdů pořádaných českými a zahraničními cestovními kanceláři (dále „pořadatel zájezdu“), se kterými má uzavřeny smlouvy, na základě kterých je SA oprávněna uzavírat s klienty jménem příslušného pořadatele zájezdu cestovní smlouvu a svým jménem inkasovat sjednanou cenu zájezdu. Pořadatelé zájezdů, jejichž zájezdy SA nabízí, jsou cestovními kanceláři s příslušným podnikatelským oprávněním a jsou řádně pojištěni proti úpadku, to vše v souladu se zákonem č.

159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů. Cestovní smlouva se řídí právem dle sídla pořadatele zájezdu.

Zájezdem se podle zákona č. 159/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo když zahrnuje ubytování přes noc, a) doprava, b) ubytování, c) jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu nebo jejichž cena tvoří alespoň 20 % souhrnné ceny zájezdu.

2.1.1. Nabídka zprostředkovaných zájezdů prezentovaná na webech SA je sestavována na základě elektronicky přijímaných dat od cestovních kanceláří - pořadatelů zájezdů. Pořadatelé zájezdů data pravidelně aktualizují na základě svého uvážení a potřeb. SA nezodpovídá za jejich správnost a případné následné změny.

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

2.1.3. SA si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen a dalších údajů z důvodu uvedených v 2.1.1. Aktuální platnou cenu zájezdu SA vždy u pořadatele zájezdu ověří. Cena závazná je pak vždy cena a služby uvedené na platné cestovní smlouvě potvrzené pořadatelem zájezdu.

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

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

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

2.1.7. V zájmu co nejlepší a nejúplnější informovanosti klienta poskytuje SA 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 popisem zájezdu a konkrétních služeb do zájezdu zahrnutých v popisu zájezdu pořadatele, 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. SA je oprávněna zprostředkovávat též prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu pro jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturu. Klient v takovém případě uzavírá s SA smlouvu, jíž představuje tzv. Potvrzení o závazném objednání služeb.

2.3. SA vlastní též koncesní listinu na činnost „Provozování

cestovní kanceláře“. Pokud je tedy na cestovní smlouvě uvedena jako pořadatel SA, smluvní vztah se řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. a Občanským zákoníkem ve znění pozdějších předpisů a dále je upraven těmito podmínkami.

OBJEDNÁVKA

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

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

V případě, že pořadatel zájezdu rezervaci:

- a) nepotvrdí z důvodu vyprodání kapacit, SA o této skutečnosti klienta informuje bez zbytečného odkladu,
- b) potvrdí, SA klienta informuje o délce platnosti rezervace a zašle mu pokyny k uzavření cestovní smlouvy na vybraný zájezd,
- c) nepotvrdí z důvodu požadavku na okamžitý tj. přímý nákup bez provedení předběžné rezervace, požádá SA klienta, v případě jeho trvalého zájmu o daný zájezd, o uhrazení aktuálně platné a SA známé ceny zájezdu na účet SA a podepsání návrhu cestovní smlouvy. Po připsání částky na účet SA a obdržení klientem potvrzené cestovní smlouvy provede SA pro klienta závazný nákup zájezdu u pořadatele zájezdu.

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

- c1) není-li přímý nákup potvrzen z důvodu vyprodání kapacit, pak SA vrátí klientovi jím uhrazenou částku v plné výši bez zbytečného odkladu a cestovní smlouva nenabývá platnosti;
- c2) není-li nákup potvrzen z důvodu vyprodání kapacit zájezdu v dané cenové hladině a nákup lze potvrdit pouze za vyšší resp. nižší cenu, pak SA informuje o této skutečnosti klienta bez zbytečného odkladu a dle přání klienta nákup potvrzuje po uhrazení navýšené ceny klientem a klientem podepsané cestovní smlouvy resp. SA vrací přeplatek vzniklý s úhradou nakupovaného zájezdu.

2.6. V některých případech je nutné, aby SA zájezd poptávaný klientem nejdříve vyžádala u pořadatele zájezdu. V takovém případě je SA oprávněna od klienta požadovat složení zálohy až do výše 100 % předpokládané ceny zájezdu. V případě neúspěšné rezervace takového zájezdu bude složená záloha vrácena klientovi zpět v plné výši 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 cestovní smlouvy jinak, rozumí se cenou „za dítě“ cena platná pro dítě na jedné příštýlce v doprovodu dvou dospělých osob. Věkovou hranici dítěte určuje pořadatel zájezdu.

2.8. Je-li k zájezdu pořadatelem zájezdu nebo SA 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 SA doporučí klientovi pro něj nejvýhodnější slevu či kombinaci slev.

2.9. Plánuje-li klient přepravu nadměrných, sportovních či jiných ne běžných zavazadel nebo přepravu zvířat, je klient povinen SA informovat v době provedení nezávazné objednávky. SA 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 SA až po uhrazení poplatku stanoveného pořadatelem resp. dopravcem klientem.

2.10. SA si vyhrazuje právo neposkytnout bonusy, dárky a jiné služby poskytované SA k zakoupenému zájezdu zdarma společně cestujícím skupinám nad 6 osob. Na bonusy poskytované zdarma není právní nárok.

Marketingové akce, slevové akce a jiné podobné akce SA 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 SA zašle SA klientovi e-mailem, faxem nebo poštou návrh cestovní smlouvy obsahující údaje z objednávky zájezdu a rezervace provedené u pořadatele zájezdu a další informace týkající se vybraného zájezdu, a to včetně smluvních podmínek pořadatele zájezdu a certifikátu pojištění pořadatele proti úpadku.

2.12. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že objednávka zájezdu se stává závaznou okamžikem uhrazení zálohy či ceny zájezdu na účet SA a podpisem návrhu cestovní smlouvy.

2.13. Klient je povinen doručit SA cestovní smlouvu opatřenou svým podpisem spolu s dokladem o zaplacení ceny zájezdu před uplynutím doby platnosti rezervace, jinak rezervace zanikne, cestovní smlouva nebude uzavřena a v případě trvalého zájmu o zájezd bude nutné provést novou rezervaci zájezdu, přičemž SA nemůže zaručit platnost původní nabídky.

2.14. Klient svým podpisem návrhu cestovní smlouvy potvrzuje, že:

- a) mu byly spolu s návrhem cestovní smlouvy zaslány smluvní podmínky pořadatele zájezdu, které tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi klient i ostatní cestující souhlasí,
- b) mu byly před uzavřením cestovní smlouvy předány informace s podrobným vymezením zájezdu, zejména informace týkající se ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti, 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 cestovní smlouvě uvedeny;
- c) mu byl předán doklad, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění proti úpadku cestovní kanceláře, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsobu oznámení pojistné události,
- d) se seznámil s podmínkami cestovního pojištění, pokud mu bylo vystaveno,
- e) je oprávněn cestovní smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby klienta k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily.

2.15. Cestovní smlouva podepsaná klientem vstupuje v platnost okamžikem, kdy tuto potvrdí pořadatel zájezdu.

2.16. V případě, že pořadatel zájezdu návrh cestovní smlouvy podepsané klientem nepotvrdí, cestovní smlouva není uzavřena. SA 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 ve lhůtě 21 dní od okamžiku, kdy se SA dozví, že pořadatel zájezdu návrh cestovní smlouvy nepotvrdil.

2.17. Liší-li se údaje uvedené v cestovní smlouvě od údajů uvedených v obecném popisu zájezdu nebo nabídkách SA, platí a závazné jsou údaje uvedené v cestovní smlouvě. Klient svým podpisem potvrzuje správnost údajů o cestujících na cestovní smlouvě a zároveň kontroluje, že vyjmenované služby odpovídají objednavce. V případě nesrovnalosti je klient povinen SA bez odkladu informovat. Pokud klient cestovní smlouvu svým podpisem potvrdí, má se za to, že je vystavena v souladu s jeho požadavky.

Pokyny k zájezdu

2.18. Pokyny k zájezdu jsou klientovi zaslány elektronicky emailem nebo poštou, dle požadavků pořadatele a to buď přímo jím nebo prostřednictvím SA.

2.19. 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;
- b) je povinen písemně informovat SA, pokud nejpozději tři pracovní dny před začátkem zájezdu pokyny od pořadatele zájezdu nebo SA 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 SA v češtině. SA na žádost klienta provede seznámení klienta se zněním dokladů v cizím jazyce nebo příslušné doklady klientovi na jeho žádost přeloží.

Platba

2.20. 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 SA.

Za běžné zájezdy objednané 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 jeden kalendářní měsíc před nástupem na zájezd doplatí zbylou částku do konečné ceny zájezdu. Přesný rozpis plateb zálohy a doplateků určí SA dle aktuálních podmínek a požadavků stanovených pořadatelem zájezdu. Zájezdy typu "lastminute" a zájezdy objednané méně než jeden kalendářní měsíc před uskutečněním zájezdu hradí klient jednorázově v plné výši SA.

2.21. Termíny pro platbu zálohy, splátek a doplatku ceny jsou pro klienta závazné a SA neodpovídá za následky zpožděné platby ze strany klienta (např. navýšení stornopoplateků, zrušení rezervace objednaného zájezdu pořadatelem, tj. odstoupení pořadatele zájezdu od cestovní smlouvy).

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

Storno

2.23. Klient je oprávněn stornovat nezávaznou objednávku resp. rezervaci zájezdu nebo služeb bez stornopoplateků do okamžiku složení zálohy a podpisu cestovní smlouvy. Po podpisu cestovní smlouvy v případě zájezdu či smlouvy v případě jednotlivých služeb a úhradě zálohy či celé částky pak pouze dle storno podmínek pořadatele zájezdu resp. poskytovatelů služeb.

Storno musí být provedeno výhradně písemnou formou s podpisem objednavatele a zasláno do SA bez zbytečného odkladu v provozní době SA. Pro stanovení výše stornopoplatku, pokud nastalo, je rozhodující čas doručení storna pořadateli zájezdu resp. poskytovateli služeb, je tedy třeba brát v úvahu i provozní dobu pořadatele zájezdu.

2.24. Storno závazné objednávky zájezdu resp. platné cestovní smlouvy se řídí storno podmínkami pořadatele zájezdu a jím stanovených lhůt; pro případnou refundaci zaplacené ceny nebo její části prostřednictvím SA se doba eventuelní refundace zaplacené částky prodlužuje o lhůtu nejdéle 21 dní, během které se SA zavazuje příslušnou částku klientovi vyplatit, vždy však bez zbytečného odkladu.

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

2.26. 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 slevu poskytnutou SA.

2.27. V případě, že pořadatelem zájezdu je SA, je SA oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy.

2.27.1. Zrušit zájezd je SA dále oprávněna do 14-ti dnů před zahájením zájezdu při nenaplnění minimálního počtu osob nutných pro realizaci takového zájezdu uvedeného na stránkách SA, pokud bude z tohoto důvodu zájezd zrušen. V takovém případě bude klient bez zbytečného odkladu informován a bude mu nabídnuta změna cestovní smlouvy. V případě, že klient neakceptuje změnu cestovní smlouvy, bude klientovi vrácena jím uhrazená částka, klientovi však nevzniká nárok na odškodnění.

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

2.27.3. Jestliže SA jí pořádaný zájezd nebo jednotlivé služby jí poskytované a pořádané, zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu SA na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nebo jednotlivé služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li SA takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je SA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co uhradil podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit SA odstoupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je SA povinna takto vzniklý rozdíl klientovi bez zbytečného odkladu vrátit.

2.28. Je-li SA nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může klientovi navrhnout změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li SA změnu cestovní smlouvy z důvodu výše uvedeného, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit, nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je klient povinen uhradit SA rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má SA právo od smlouvy odstoupit.

2.29. SA si vyhrazuje právo operativně provádět změny programu 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 SA povinna zabezpečit pokud možno služby shodné nebo bližší se službám dohodnutým v cestovní smlouvě. Zrušení části zájezdu či jednotlivé služby v programu zájezdu z důvodů, které nemůže SA ovlivnit, nejsou důvodem ke zrušení zájezdu ze strany klienta.

2.30. Klient má právo kdykoliv před zahájením zájezdu či zahájením čerpání služeb odstoupit od cestovní smlouvy nebo smlouvy s SA, přičemž toto odstoupení musí SA doručit písemně. Pokud klient odstoupí od cestovní smlouvy resp.

smlouvy na jednotlivé služby, pak je povinen uhradit stornopoplatky uvedených na dané cestovní smlouvě, resp. smlouvě.

Cestovní doklady

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

Některé z informací uvedených na webových stránkách přebírá SA z jiných zdrojů, které pokládá za důvěryhodné (např. MZV ČR); SA však v žádném případě neodpovídá za správnost, úplnost a aktuálnost takto převzatých informací.

- 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.

REKLAMACE

2.32. Reklamaci podává osoba, která podepsáním uzavřela cestovní smlouvu na zájezd nebo jí zplnomocněný zástupce. Postupy pro reklamaci služeb zájezdu jsou popsány ve VOP pořadatele zájezdu.

2.33. Případné reklamace k zájezdu či službám doporučuje SA řešit přímo na místě pobytu s delegátem nebo recepcí ubytovacího zařízení, tak, aby mohly být vady ihned odstraněny či napraveny.

2.34. V případě zjištění vad zájezdu (tj. služeb poskytnutých pořadatelem zájezdu), kdy pořadatelem zájezdu je cestovní kancelář se sídlem v ČR je klient oprávněn tyto vady reklamovat u pořadatele zájezdu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od poskytnutí služby, nebo nebyla-li služba poskytnuta, ode dne, kdy služba měla být poskytnuta. SA doporučuje podat reklamaci písemnou formou. Klient je povinen k reklamaci připojit reklamační protokol z místa pobytu potvrzený delegátem pořadatele zájezdu, případně další relevantní doklady, např. fotografie, za předpokladu že je má k dispozici. SA klientovi doporučuje si takový zápis na místě pořádit a potvrdit.

2.35. 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. Např. v případě pořadatele zájezdu se sídlem resp. místem podnikání v Německu je třeba reklamaci podat do 30 dnů od posledního dne zájezdu, přičemž pořadatel zájezdu je povinen vyjádřit se k reklamaci v zákonné lhůtě. SA doporučuje podat reklamaci písemnou formou. Klient je povinen k reklamaci připojit reklamační protokol z místa pobytu potvrzený delegátem pořadatele zájezdu, případně další relevantní doklady, např. fotografie, jsou-li k dispozici. SA klientovi doporučuje si takový zápis na místě pořádit a potvrdit delegátem či recepcí ubytovacího zařízení.

2.36. Reklamaci vad zájezdu může klient, doporučujeme písemně, uplatnit také prostřednictvím SA. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči

SA, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace pořadateli zájezdu prostřednictvím SA, spadá reklamace výhradně do kompetence pořadatele zájezdu a SA nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek. Klient bere dále na vědomí, že v případě předání reklamace pořadateli zájezdu, spadá reklamace výhradně do kompetence pořadatele zájezdu a řídí se podmínkami dle platných zákonů v zemi sídla pořadatele zájezdu. SA bude s klientem průběžně v kontaktu a bude k dořešení reklamace maximálně nápomocna, nemůže však délku reklamačního řízení a její výsledek ovlivnit. Bude-li v rámci reklamačního řízení uznána finanční kompenzace, která bude ze strany pořadatele zájezdu převedena na účet SA, bude tato kompenzace klientovi vrácena ve lhůtě nejpozději 21 dní od okamžiku, kdy bude příslušná finanční částka připsána na účet SA.

2.37. Klient bere na vědomí, že v případě, že žádá podání reklamace zájezdu u pořadatele zájezdu prostřednictvím SA, musí SA jeho žádost vždy písemně potvrdit jako přijatou. Není-li přijetí reklamace ze strany SA klientovi písemně potvrzeno, považuje se reklamace za nedoručenou a není tedy zahájeno reklamační řízení.

2.38. 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.

2.39. Klient má možnost k zakoupenému zájezdu využít linkovou autobusovou nebo vlakovou dopravu provozovanou SA či společností ze skupiny SA k individuální přepravě klienta na/z místo odletu/odjezdu. Tato doplňková doprava není součástí zájezdu a řídí se Smluvními přepravními podmínkami SA nebo společností ze skupiny SA (<http://jizdenky.studentagency.cz/miranda2/export/sites/m2/jizdenky/cs/autobus>). Klient se zavazuje respektovat doporučení pořadatele a SA týkající se vhodných časů odjezdů takto zvolené doplňkové dopravy a plánovat odjezdové časy tak, aby se na místo odletu/odjezdu dostavil s dostatečným či požadovaným časovým předstihem před nástupem zájezdu. SA nenesou odpovědnost za případné škody v důsledku nedostavení se klienta včas na místo odletu/odjezdu.

2.40. SA v některých případech poskytuje k zakoupenému zájezdu jako bonus „parkování na vybraných letištích po dobu dovolené zdarma“. Klient bere na vědomí, že SA nemůže ovlivnit aktuální obsazenost jednotlivých parkovacích ploch u daných letišť, ke kterým se bonus vztahuje a neručí tedy za stav, kdy po příjezdu na stanovené parkoviště je jeho kapacita obsazena.

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

3. Podmínky pro zprostředkování letecké přepravy osob

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

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

zprostředkovatel při uzavírání Smlouvy.

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

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

- 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 SA,
- telefonicky, faxem nebo e-mailem, nebo
- osobně v provozovně SA.

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

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

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

3.7. Klient bere na vědomí, že:

- do okamžiku uhrazení celkové ceny (tj. ceny zahrnující cenu letenky, letištní, palivové a ostatní poplatky, cenu dalších objednaných služeb, odměnu za zprostředkování, apod.) není potvrzení objednávky závazné a rezervace letenky, příp. dalších služeb, může být změněna.
- do okamžiku vystavení letenky může být celková cena letenky, příp. dalších služeb, změněna, a SA má nárok na doplatek do aktuální výše ceny letenky při jejím vystavení.
- do okamžiku vystavení letenky si dopravce vyhrazuje právo změnit termín pro vystavení letenky, změnit výši ceny letenky nebo letištních poplatků.
- 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.
- Za zprostředkování možnosti uzavřít smlouvu o letecké přepravě osob si SA účtuje poplatek za zprostředkování - transakční poplatek - dle platného ceníku.

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

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

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

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

3.11.1. Za přepravu zavazadel odpovídá přepravce. Za škody způsobené zničením, poškozením, ztrátou či zpožděním zavazadel při letu dopravce z EU kdekoli na světě může klient žádat náhradu max. do výše 1.000 SDR.

Je-li zavazadlo poškozeno, zpožděno, ztraceno nebo zničeno, musí cestující co nejdříve podat písemnou stížnost leteckému dopravci. V případě poškození odbaveného zavazadla musí cestující podat písemnou stížnost do 7 dnů a v případě zpoždění 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 obchodní 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 SA, SA předá reklamaci dopravci k vyřízení a dále informuje klienta o průběhu a výsledku reklamace. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoliv nároky vůči SA, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace dopravci prostřednictvím SA, spadá reklamáce výhradně do kompetence dopravce a SA nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek.

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

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

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

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

3.16. Klient je povinen po zakoupení letenky, příp.

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

3.17. Klient odpovídá zejména za:

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

3.18. Klient je povinen:

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

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

- storno letenky a lhůta pro případnou refundaci se řídí podmínkami dopravce (letecké společnosti) u vybraného tarifu,
- v případě storna letenky je transakční poplatek (poplatek za zprostředkování) za vystavení letenky nevratný a za provedení storna letenky si SA 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,
- poskytování ostatních služeb (cestovní pojištění, pojištění proti storno poplatkům atd.) se řídí podmínkami poskytovatele příslušné služby,
- v případě, že má klient zájem o doplňkové služby (pojištění proti stornu, doprovod klienta, speciální jídlo), je povinen o tom informovat SA při objednávce,
- v případě změny data odletu u vystavené letenky, umožňují-li její provedení podmínky tarifu, má dopravce právo na doplacení aktuální výše ceny letenky a letištních a palivových poplatků ke dni změny, došlo-li k navýšení oproti datu vystavení letenky,
- v případě nízkonákladových leteckých společností existuje vyšší riziko změny či zrušení letu ze strany dopravce. Povinnost a možnost poskytnutí náhradního spojení dopravcem v takových případech může být omezena,
- klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že lhůta pro refundaci ceny letenky po odečtení stornovacích a transakčních poplatků, kterou si vyhradzuje dopravce, se prodlužuje o lhůtu 21 dní, během které se SA zavazuje příslušnou částku klientovi vyplatit.

4. Podmínky pro zprostředkování prodeje ubytování a jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu (např. pronájem aut, pronájem karavanů apod.)

4.1. SA je autorizovaným zprostředkovatelem ubytovacích a jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu a souvisejících služeb vybraných poskytovatelů těchto služeb („poskyvatel“), se kterými má uzavřené smlouvy, na základě kterých je SA

oprávněna uzavírat s klienty jménem příslušného poskytovatele smlouvu („smlouva“) a svým jménem inkasovat sjednanou cenu služeb.

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

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

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

- 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 SA,
- telefonicky, faxem či e-mailem, nebo
- osobně v provozovně SA.

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

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

4.6. Klient bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení celkové ceny (tj. ceny zahrnující cenu ubytování, objednaných 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.

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

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

4.9. Po uzavření smlouvy je SA povinna vystavit a předat či zaslat klientovi ubytovací poukaz, příp. poukaz na objednané či související služby cestovního ruchu, jejichž předložení je nutné pro poskytnutí ubytování či souvisejících služeb.

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

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

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

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

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

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

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

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

4.16. Klient je povinen po uhrazení ceny ubytování, příp. jiných nebo souvisejících služeb, písemně sdělit SA své platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ oznámení změny ubytování či dalších služeb. V případě neplatnosti písemně sdělených kontaktních údajů SA 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 u sebe a všech dalších ubytovaných osob zkontrolovat platnost cestovních dokladů a ověřit podmínky vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, které za účelem objednaného ubytování navštíví, zejména vstupní formality a vízové požadavky. Klient bere na vědomí, že SA ani poskytovatel ubytování

nesou odpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku odmítnutí vstupu klienta či dalších cestujících osob do země cílové nebo tranzitní destinace či odmítnutí odbavení k přepravě do takové destinace.

- b) zajistit sobě a spolucestujícím osobám potřebná pobytová a tranzitní víza.
- c) zajistit, aby jak klient, tak i další cestující osoby splňovali zdravotní či jiné požadavky potřebné pro cestu či pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích.
- d) zkontrolovat správnost údajů na poukazu na ubytování vystaveném SA 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 stanovená lhůta pro případnou refundaci zaplacené ceny nebo její části prostřednictvím SA se prodlužuje (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.

5. Podmínky pro vyřízení oprávnění k pobytu (víza)

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

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

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

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

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

5.6. Klient je povinen:

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

5.7. SA je povinna:

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

d) vyzvednout víza po jejich vydání v souladu s termínem uvedeným příslušnou ambasádou a doručit je bez zbytečného odkladu klientovi spolu s dokumenty, které zastupitelský úřad vrátí, 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 vráceny.

5.8. Klient bere na vědomí, že:

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

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

6. Podmínky pro zprostředkování studijních pobytů v zahraničí

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

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

6.3. Klient bere na vědomí, že:

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

organizátora studijního programu a poskytovatelů příslušných služeb.

- h) fotografie použité v propagačních materiálech SA mají pouze ilustrativní charakter.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.13. SA informuje klienta:

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

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

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 SA ani organizátor pobytu nenesou odpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku odmítnutí vstupu klienta do země cílové nebo tranzitní destinace či odmítnutí odbavení k přepravě do takové destinace.
- b) zajistit si potřebná pobytová a tranzitní víza.
- c) zajistit, aby splňoval zdravotní či jiné požadavky potřebné pro cestu či pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích,
- d) řídit se pokyny organizátora pobytu,
- e) v průběhu pobytu se chovat tak, aby neporušoval obecně závazné právní předpisy dané země, pravidla studijního programu stanovená organizátorem, nezasahoval neoprávněně nebo neúmyslně do práv ostatních účastníků pobytu, a aby nepoškozoval dobré jméno SA.

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

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

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

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

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

6.19. 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 SA.

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

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

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

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

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

7. Podmínky pro parkování u letiště v Praze

7.1. SA 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“)

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

7.3. SA 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 GO PARKING, vydaný Provozovatelem parkoviště a zveřejněný na internetových stránkách Provozovatele parkoviště (www.goparking.cz).

7.4. 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 Parkovacích služeb 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.

7.5. Objednávku Parkovacích služeb může Klient provést

- a) prostřednictvím elektronické on-line rezervace na webových stránkách www.studentagency.cz nebo
- b) telefonicky, faxem nebo emailem nebo
- c) osobně v provozovně SA.

7.6. Objednávku Parkovacích služeb Klient bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Parkovací šek je Klientovi předán po úhradě ceny parkování, a to:

- a) elektronickou formou na email, který Klient uvedl při rezervaci
- b) osobně v provozovně SA

Den úhrady se řídí bodem 1.8. VOP. SA je povinna předat Parkovací šek nejpozději následující pracovní den po uzavření smlouvy. Uhrazením ceny Parkovacích služeb Klient potvrzuje, že mu byly ze strany SA poskytnuty všechny potřebné informace, včetně stornovacích a reklamačních podmínek.

Pokud Klient uhradí cenu parkování bezhotovostním způsobem a Parkovací šek přebírá osobně v provozovně SA je povinen na vyžádání předložit doklad totožnosti a prokázat tak, že je osobou, která Parkovací služby objednala

7.7. 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.

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

7.9. Storno objednávky

Po zaplacení ceny Parkovacích služeb a předání Parkovacího šeku Klientovi je v případě storna objednávky zaplacená částka nerefundovatelná, poplatek za storno je ve výši 100% z uhrazené ceny.

Po vystavení Parkovacího šeku není rovněž možné parkovací dobu zkrátit nebo prodloužit, stejně tak není možné změnit platnost Parkovacího šeku.

7.10. 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 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 v objednávce. Klientovi nevzniká nárok na vyúčtování přeplatku nevyčerpaných Parkovacích služeb.

7.11. Ztráty, odcizení nebo poškození Parkovacího šeku je Klient povinen neprodleně nahlásit SA. Po ověření u Provozovatele parkoviště, zda Parkovací služby již nebyly využity je Klientovi předán náhradní parkovací šek na stejnou Parkovací dobu.

Při ztrátě, odcizení nebo poškození Parkovacího šeku bude Zákazníkovi účtován ze strany Provozovatele parkoviště poplatek nad rámec poskytnutých služeb v paušální výši 100,- Kč za ověření identity Klienta a rozsahu jím objednaných a zaplacených Parkovacích služeb.

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

- řádné a včasné oznámení Provozovateli parkoviště, že Smlouva byla uzavřena
- řádné a včasné vystavení Parkovacího šeku a jeho předání Klientovi
- řádné a včasné poukázání ceny Parkovacích služeb na účet Provozovatele parkoviště.

7.13. Klient je povinen:

- písemně sdělit SA své platné kontaktní údaje, zejména emailovou adresu pro zaslání Parkovacího šeku
- zkontrolovat správnost Parkovací doby v objednávce a na Parkovacím šeku
- seznámit se s provozním řádem Parkoviště a dodržovat tyto podmínky.

7.14. Klient bere na vědomí, že reklamace Parkovacích služeb je možné činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách Provozovatele parkoviště. SA není oprávněna vyřizovat jakékoliv reklamace týkající se Parkovacích služeb. Reklamace je nutné činit, není-li v reklamačních podmínkách Provozovatele parkoviště uvedeno jinak v případě:

- vad, které je možno odstranit ihned, bez zbytečného odkladu u pověřené osoby Provozovatele parkoviště
- ostatních vad nejpozději do čtrnácti (14) dnů od výjezdu z parkoviště u Provozovatele parkoviště nebo prostřednictvím SA.

V případě, že Klient učiní reklamaci prostřednictvím SA, SA 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 SA, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamce Provozovateli parkoviště prostřednictvím SA, spadá reklamace výhradně do kompetence Provozovatele parkoviště a SA nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek.

SA je oprávněna poskytovat jakékoliv náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami dopravy.