

Tento dokument obsahuje:

Všeobecné obchodní podmínky společnosti STUDENT AGENCY TRAVEL k.s. platné ode dne 24. 8. 2019

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) 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
- i) služba parkování na letišti ve Vídni
- j) 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 uveřejněno 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 kterékoliv 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 doporoučeným dopisem doručeným do sídla SAT. V takovém případě má SAT právo na náhradu již vynaložených nákladů na plnění služby pro klienta, příp. na storno poplatků 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](http://www.strankach.zfizenych.evropskou.komisii) 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.

1.10. V případě odstoupení od smlouvy je klient povinen uhradit SAT storno poplatků 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.

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 zprostředkované 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 uhrzena 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 uhrzené v následující pracovní den. Ve smyslu ustanovení § 4 (1) zákona č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti je denní limit pro případy složení ceny služeb v hotovosti na pokladně SAT stanoven na částku 270 000 Kč. V případě přepočtu cizí měny na české koruny je přepočít 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 přepočít 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 uveřejněny na webech provozovaných SAT. Poukázky lze uplatnit pouze v jejich plné výši, SAT na ně nevrací. Poukázky nelze směnít za hotovost, a to ani v případě storna nebo nepotvrzení služby ze strany pořadatele zprostředkované služby. SAT si vyhrazuje právo při akceptaci poukázek účtovat manipulační poplatek a/nebo těmto klientům neposkytnout tzv. bonus poskytovaný k danému nákupu.

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 zákaznický 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 vouchery 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 (pisemným 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 zákaznický služby „TWISTO“.

1.15. V případě, že se klient dostane do prodlení s úhradou ceny služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných 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 pojišťovnou 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 dopravou. 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. Uvedené vztahy se řídí podmínkami dané autopůjčovny.
- 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 níž 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 společností ze skupiny STUDENT AGENCY Holding a.s., není-li výslovně uvedeno jinak a dovoluje-li to význam příslušného ustanovení.

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 klientu 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 pěti 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;
- 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 odstoupného 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;
- β) 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;
- γ) 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)
- δ) 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 nese 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;
- ε) zajistit si potřebná pobytová a tranzitní víza, pokud nejsou součástí zájezdu;
- φ) zajistit, aby všechny cestující osoby splňovaly zdravotní či jiné požadavky potřebné pro cestu či pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích;
- γ) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit;
- η) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodní zdravotnické předpisy;
- ι) řídit se pokyny pořadatele školního zájezdu;
- φ) 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 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.

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

8.15 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.

8.16 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 pořadatel v souvislosti se změnou v osobě klienta vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatky a poplatky za změnu letenky).

8.17 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.

8.18 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.

8.19 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 blízké 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.

8.20 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.

STORNO PODMÍNKY

Autobusové školní zájezdy

8.21 Klient je oprávněn stornovat nezávaznou objednávku resp. rezervaci školního zájezdu bez stornopoplateků 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.

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

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

8.23 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 stornopoplateků je den doručení odstoupení od smlouvy do SAT.

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

8.25 Klient je povinen uhradit stornoplatek 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.

Letecké skupiny

8.26 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.

8.27 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.

8.28 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.

8.29 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.

8.30 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.

8.31 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.

8.32 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.

8.33 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 reklamáce 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.

8.34 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 reklamáce 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.

....

Příloha VOP

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 TRAVELk.s.

Nám. Svobody 86/17

602 00 Brno

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.

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

Zákazník/objednavatel:

Adresa:

E-mail:

Telefon:

Rezervační číslo/číslo faktury:

Destinace:

Termín:

Hotel:

Strava:

Popis reklamace:

Podpis klienta/klientů

Datum

Místo