

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽBY STUDIJNÍHO POBYTU

kterou dnešního dne uzavírají mezi sebou tyto **smluvní strany** :

Cestovní kancelář - **KRISTOF, s. r. o.**, IČ: 62 73 93 87
se sídlem Moskevská 28, 460 01 Liberec
zapsaná u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 8587
tel.: [redacted]
zast. [redacted]
/dále jen "**KRISTOF**"/

a

Základní škola Jihlava, Seifertova 5, příspěvková organizace
Seifertova 1426/5
586 01 Jihlava
IČO: 65269870
v zastoupení: Mgr. Zdeněk Wohlhöfner, MBA
/dále jen "**Objednatel**"/

Základní škola Jihlava, Seifertova 5
smlouva zaevidována

pod číslem

SMC/20/2024

takto:

I.

OBECNÁ UJEDNÁNÍ

1. KRISTOF je cestovní kancelář poskytující služby studijního pobytu pro školní a jiné kolektivy. KRISTOF má zájem uzavřít s dále ve smlouvě určeným počtem osob smlouvy o zájezdu, na jejichž základě se poznávací zájezd uskuteční.
2. Objednatel je vzdělávacím zařízením a je na základě své vlastní poptávky poznávacího zájezdu schopen zprostředkovat uzavření jednotlivých smluv o zájezdu, jakož i zajistit pedagogický dozor a další činnosti v průběhu poznávacího zájezdu. Objednatel se zavazuje vyvíjet činnost směřující k tomu, aby mohl KRISTOF uzavřít s dále uvedeným počtem osob smlouvy o zájezdu.
3. KRISTOF se zavazuje poskytnout za smluvní cenu službu poznávacího zájezdu/jazykového kurzu dle přiloženého programu v termínu, délce, místě a standardu vymezených v odstavci III. Konkrétní ujednání.
4. KRISTOF se zavazuje dodržet dohodnutý rozsah a standard služeb za podmínky dodržení termínů ze strany objednatele, uvedených v bodě 11. konkrétních ujednání a za podmínky uhrazení záloh a doplatků ve lhůtě splatnosti a včasného přihlášení účastníků zájezdu.
5. KRISTOF se zavazuje poptávaný zájezd uskutečnit při minimálním počtu účastníků 45 osob, když tento závazek vzniká až v případě plné úhrady ceny zájezdu všemi účastníky ve výši určené v odstavci III. Konkrétní ujednání
6. Objednatel se zavazuje dodržovat **Pokyny pro pedagogy** uvedené v příloze č. 1 a souhlasí s podmínkami dále uvedenými v této smlouvě.
7. KRISTOF se zavazuje poskytnout objednateli potřebné materiály, formuláře, informace (zvláště o rozsahu pojištění), aby objednatel mohl tyto informace předávat studentům, případně jejich zákonným zástupcům.
8. Účastníky doprovází během poznávacího zájezdu/jazykového kurzu pedagogičtí pracovníci stanovení objednatelem, kteří za studenty zodpovídají po celou dobu zájezdu. Pedagogický dozor smí v průběhu zájezdu vykonávat pouze zletilá osoba. Pedagogický dozor plně zodpovídá za účastníky zájezdu během celého jeho konání, tj. od místa odjezdu až do návratu tamtéž. V tomto ohledu je pedagogický dozor povinen účastníky dostatečně poučit o tom, že po návratu z odpoledního programu do hostitelských rodin či na ubytovnu se nesmějí účastníci zájezdu svévolně pohybovat mimo tato zařízení (především ve večerních a nočních hodinách). Hostitelská rodina přebírá částečně zodpovědnost v době pobytu účastníků s hostitelskou rodinou. V případě, že účastníci poruší tyto podmínky a opustí svévolně rodinu, je rodina takové odpovědnosti zbavena.
9. Průvodce poznávacího zájezdu zastupuje KRISTOF a zodpovídá během zájezdu za kvalitu a úplnost poskytované služby, tj. ubytování, stravování, dodržení programu, řeší na místě připomínky a požadavky pedagogů a studentů, poskytuje potřebné informace a komunikuje za skupinu s anglickými partnery.
10. KRISTOF se zavazuje poskytnout zájezd za smluvní cenu a dle přiloženého programu v termínu, délce, místě a standardu, který je vymezen v odstavci III. Konkrétní ujednání této smlouvy, která tvoří její nedílnou součást.
KRISTOF se zavazuje dodržet dohodnutý rozsah a standard služeb za podmínky dodržení termínů ze strany objednatele uvedených také v odstavci III. Konkrétní ujednání.
V souladu s ustanovením § 2530 zákona č. 89/2012 Sb. mají KRISTOF a objednatel právo na adekvátní zvýšení/snížení ceny jednotlivých služeb v případě:
 - a) změna kurzu ČSOB deviza prodej oproti dni 27.11.2024 o více než 10%
 - b) změna cen pohonných hmot oproti dni 27.11.2024 o více než 10%
Představuje-li zvýšení ceny poznávacího zájezdu v případech a,b více než 8% původní ceny, má objednatel právo od smlouvy odstoupit bez uhrazení stornovacích poplatků. Pro výpočet zvýšení/snížení ceny zájezdů jsou určující kurzy vyhlášené ČNB ke dni změny ceny zájezdu, nejpozději však kurz vyhlášený 21. den před zahájením zájezdu.
 - c) zavedení vízové povinnosti se státy tranzitní nebo cílové země
 - d) změna sazeb DPH či jiných daní spojených se službami na jazykovém kurzu či poznávacím zájezdu po podepsání smlouvy

- e) klesne-li počet účastníků zájezdu pod min. počet platících studentů, lze zájezd uskutečnit na žádost objednatele i pro menší skupinu účastníků, zajistí-li objednatel souhlas všech účastníků s navýšením ceny zájezdu o poměrnou částku za dopravu. Jiné náklady nebudou menší skupině účastníků k jejich ceně přidávány. Nebude-li zajištěn souhlas všech účastníků menší skupiny, zájezd se neuskuteční.
11. **a) Storno podmínky pro jednotlivce (individuální storno ze strany rodičů)** : vzhledem k tomu, že na základě smlouvy a přijatých záloh od všech účastníků poukazuje platby našim partnerům v ČR i v cizině, jsme nuceni v případě odstoupení od smlouvy stornujícímu účastníkovi účtovat níže uvedené stornopoplatky. Rozhodující pro určení výše stornopoplatku je den doručení storna do kanceláře KRISTOF. Účastník je povinen zaplatit odstupné ve výši účelně vynaložených nákladů (způsobených odstoupením), a to až do skutečné výše těchto nákladů, nejméně však:
- | | | |
|---|-------|-------------------------|
| od podpisu smlouvy až 120 dní před odjezdem | ----- | 1 000 Kč / osoba |
| 119 - 60 dnů před odjezdem | ----- | 30% ceny zájezdu/osoba |
| 59 - 30 dnů před odjezdem | ----- | 50% ceny zájezdu/osoba |
| 29 - 15 dnů před odjezdem | ----- | 70% ceny zájezdu/osoba |
| 14 - 7 dnů před odjezdem | ----- | 90% ceny zájezdu/osoba |
| 6 a méně dnů před odjezdem | ----- | 100% ceny zájezdu/osoba |
- Stornoplatek není účtován, pokud jsou za stornované osoby náhradníci.**
- Účelně vynaloženými náklady se rozumí provozní náklady KRISTOF a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- b) Storno podmínky v případě zhoršení pandemické situace (hromadné storno ze strany školy/KRISTOF):**
- Objednatel (škola) má právo na bezplatné odstoupení od smlouvy před odjezdem z důvodu nově nařízených vládních opatření v cílové destinaci, které zásadním způsobem ovlivní/omezí průběh zájezdu (např. uzavřené hranice, hotely/hostely, uzavřené památky apod.). Zaplacené finanční prostředky budou vráceny účastníkům v plné výši nebo po domluvě s objednatelem převedeny na zájezd v náhradním termínu.
 - V případě odstoupení od smlouvy z jiných důvodů, které zásadním způsobem neovlivní průběh zájezdu (např. nošení respirátorů nebo jiná hygienická nařízení atd.), ve lhůtě kratší než 45 dnů před odjezdem bude účtován stornoplatek maximálně do výše účelně vynaložených nákladů (např. zaplacené zálohy partnerům na ubytování, dopravu apod.), minimálně však ve výši 1 000 Kč / osoba.
 - Individuální zrušení zájezdu ze strany rodiče je účtováno běžným způsobem (viz bod 11.a).
12. Reklamací podává účastník neprodleně na místě prostřednictvím pedagoga průvodce KRISTOF, který skupinu doprovází. O reklamaci a jejím řešení vyhotoví průvodce KRISTOF zápis. Nebude-li možné závadu fakticky odstranit či kompenzovat, stává se tento zápis podkladem k řešení reklamacie. Na základě zápisu je reklamacie řešena v zákonné lhůtě 30 dnů po skončení akce. Reklamací služby je nutno podat neprodleně tak, aby mohla být zjednána náprava.
- V souladu s ustanovením §14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, může zákazník řešit případné spory prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (Štěpánská 567/15, Praha 2), internetová adresa www.adr.coi.cz.
13. K této smlouvě mohou být se souhlasem smluvních stran písemně uzavřena dodatečná ujednání či dodatky.
14. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží každá ze smluvních stran.
15. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

II.

OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

1. KRISTOF se zavazuje postupovat podle platné legislativy GDPR.

Obě smluvní strany se budou řídit obecným nařízením EU 2016/679 o ochraně osobních údajů (GDPR).

- přijmout všechna bezpečnostní, technická, organizační a jiná opatření s přihlédnutím ke stavu techniky, povaze zpracování, rozsahu zpracování, kontextu zpracování a účelům zpracování k zabránění jakéhokoli narušení poskytnutých osobních údajů,
- zpracovávat osobní údaje pouze pro plnění smlouvy (za účelem zajištění všech potřebných služeb cestovního ruchu), pro účely oprávněného zájmu cestovní kanceláře a plnění právní povinnosti (vedení vnitřní evidence zákazníků, účetnictví, reklamacie, marketing),
- zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje u dodavatele byly zavázány k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti,
- budou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou pro plnění závazku a zajištění vzájemných práv a povinností cestovní kanceláře, pro účely oprávněného zájmu cestovní kanceláře a pro plnění právních povinností po dobu stanovenou příslušnými předpisy (např. zákona o účetnictví, o archivnictví),
- po ukončení smlouvy řádně naložit se zpracovávanými osobními údaji
- umožnit kontrolu, audit či inspekci prováděné školou nebo příslušným orgánem dle právních předpisů,
- poskytnuté osobní údaje chránit v souladu s právními předpisy,
- přiměřeně postupovat podle těchto bodů, které jsou součástí smlouvy.

**III.
KONKRÉTNÍ UJEDNÁNÍ**

1. Termín konání zájezdu: **1.6.2025 - 7.6.2025**
2. Název zájezdu: **Velká Británie - okolí Brightonu**
3. Kód zájezdu: **25060101**
4. Typ a rozsah ubytování: **4 x nocleh v rodinách v okolí Brightonu**
5. Rozsah výuky: **12 lekcí/3 výukové dny**
6. Stravování po dobu ubytování: **v rodinách: plná penze (snídaně, obědový balíček, večeře)**
7. Další služby: **eurotunel/trajekt: Calais - Dover/Folkestone
Dover/Folkestone - Calais**
- doprava autobusem: klimatizovaným autobusem zahraniční výroby, vybaveným toaletou bezpečnostními pásy, lednicí, kávovarem, DVD/videem a ABS**
- pojištění: Komplexní cestovní pojištění, které zahrnuje léčebné výlohy v zahraničí, úrazové pojištění (smrt a trvalá invalidita následkem úrazu), pojištění zavazadel, odpovědnost za neúmyslnou škodu (na zdraví, na věci), pojištění pro případ zrušení (storna) zájezdu a připojištění na události spojené s covid-19 (preventivní karanténa v zahraničí, onemocnění před odjezdem i v zahraničí)**

8. Služba průvodce po celou dobu konání kurzu

9. Plná smluvní cena jazykového kurzu pro 1 účastníka:

14 490 Kč/osoba mladší 18 let

cena je platná při minimálním počtu 45 platících účastníků

(dle bodů 1. - 9. III. Konkrétní ujednání)

10. zdarma místa pro pedagogický dozor v počtu 3 osob

Smluvní cena zahrnuje částku 315 GBP/1 osoba, přepočtenou kurzem deviza prodej v ČSOB ke dni 27.11.2024. Případným kurzovním změnám (viz. bod 10a) podléhá pouze tato část smluvní ceny.

11. Abychom Vám mohli garantovat přesné dodržení bodů 1-10 konkrétních ujednání, žádáme Vás zdvořile o důsledné dodržení níže uvedených termínů:

- | | |
|--|------------|
| – odeslání podepsané smlouvy: | 20.12.2024 |
| – odeslání požadavku na přistavení autobusu: | 20.12.2024 |
| – přihlášení účastníků zájezdu: | 20.12.2024 |
| – odeslání požadavku na společné ubytování studentů: | 20.12.2024 |
| – záloha č. 1: 4 000 Kč/osoba | 15.11.2024 |
| – záloha č. 2: 5 000 Kč/osoba | 28.02.2025 |
| – odeslání doplatku: 5 490 Kč/osoba | 01.05.2025 |

12. Při korespondenci s KRISTOF uvádějte, prosím, vždy kód Vašeho zájezdu: 25060101

13. Maximální možný počet účastníků je 55, včetně pedagogického dozoru.

Přílohy:

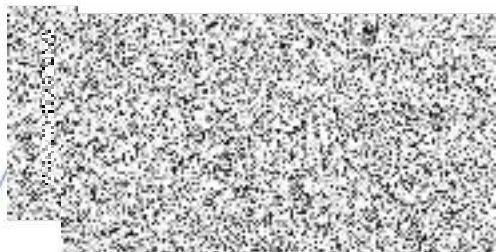
Příloha č. 1 - Pokyny pro pedagogy

Příloha č. 2 - Program zájezdu

Příloha č. 3 - Pojištění CK proti úpadku

V Liberci dne 27.11.2024

V JIHlavě dne 10.12.2024



- 1. den (1.6.)** Odjezd z ČR, tranzit SRN, Belgie, Francie.
- 2. den (2.6.)** V ranních hodinách přeprava do Velké Británie.
Brighton – jedno z nejkrásnějších a nejpokladnějších přímořských měst, kulturní, umělecké a sportovní centrum celé jižní Anglie, **Royal Pavilion** – královský palác v orientálním stylu, **The Lanes** – čtvrt středověkých uliček, **Sea Life Centre** – akvária s mnoha druhy mořských ryb a živočichů, skleněný tunel se žraloky, **British Airways i360** – nejtenčí vyhlídková věž na světě, **Pier** – přístavní molo a pobřežní promenáda, oblázková pláž. Ubytování v hostitelských rodinách v okolí Brightonu.
- 3. den (3.6.)** dopolední výuka
Beachy Head – křídové útesy ve výšce až 120 m nad mořem. Zde nás čeká cca 4 km dlouhá procházka po útesech kolem dvou historických majáků s výhledem na nejznámější bílé útesy **Seven Sisters** Ubytování v hostitelských rodinách.
- 4. den (4.6.)** dopolední výuka
Hever Castle – jeden z nejromantičtějších hradů v Anglii, domov Anny Boleynové – druhá ze šesti manželek Jindřicha VIII., expozice o životě v 15. a 16. stol., unikátní sbírka modelů domečků znázorňující život anglického venkova od středověku až do viktoriánské doby. V okolí hradu nádherné zahrady v italském nebo renesančním stylu s fontánami a potůčky, dále i přírodní a vodní bludiště. Ubytování v hostitelských rodinách.
- 5. den (5.6.)** dopolední výuka
Hastings – město proslavené bitvou, která se odehrála v okolí, bývalá rybářská a pašerácká vesnice, dnes oblíbené přímořské letovisko – procházka starým městem, **Hastings Castle** – zřícenina prvního normanského hradu v Anglii. Ubytování v hostitelských rodinách.
- NEBO**
Portsmouth – námořní základna Velké Británie, **historické doky** s budovami z 18. století, Královské námořní muzeum, historické lodi **HMS Victory** (vlajková loď lorda Nelsona z bitvy u Trafalgaru), **HMS Warrior** (první parou poháněná válečná loď na světě) a **vrak Mary Rose** (vlajková loď krále Jindřicha VIII.). **Spinnaker Tower** – 170 m vysoká moderní věž ve tvaru lodní plachty – rychlovýtahem vyjedete na vyhlídkovou plošinu umístěnou 100 m nad mořem, část podlahy je prosklená – krásný výhled na celý přístav a nedaleký ostrov Isle of Wight. Ubytování v hostitelských rodinách.
- 6. den (6.6.)** **Londýn – celodenní prohlídka** – poznávání zahájíme **projíždkou lodí** po Temži, kdy během plavby uvidíme nejznámější památky oblasti **City of London**. Z lodky vyskočíme u slavného 135 m vysokého kola **London Eye**, ze kterého si v případě zájmu prohlédneme Londýn z ptáčích perspektiv. Následuje procházka londýnskou částí **Westminster** – kolem **budov Parlamentu** s věhlasným **Big Benem**, **Westminster Abbey**, kde jsou již od časů Viléma Dobývatele korunováni panovníci Anglie, přes **St. James's Park** dojdeme k sídlu královské rodiny **Buckingham Palace**. Vyfotíme si památník „Královny Matky“ a vydáme se přes třídu **The Mall** na **Trafalgar Square**, jemuž vévodí Nelsonův sloup s fontánami, a kde Angličané vítají nový rok. S Londýnem se rozloučíme v samém centru zábavy na **Leicester Square**, které je vstupní branou do Čínské čtvrti **Soho** a **Covent Garden**. Ve večerních hodinách přeprava do Francie.

7. den (7.6.) Návrat přes Francii, Belgie, SRN, příjezd do ČR.

Změna programu vyhrazena

CENA: **14 490 Kč** / osoba ml. 18 let
cena je platná při min. počtu 49 plně platících účastníků

CENA ZAHRAJUJE: dopravu zájezdovým busem s klimatizací a WC, Eurotunel/trajekt, 4x ubytování v hostitelských rodinách s plnou penzí, výuku 12 lekcí/3 výukové dny, službu průvodce, cestovní pojištění včetně léčebných výloh v zahraničí, pojištění na storno zájezdu a připojištění na covid-19, certifikát o absolvování kurzu

CENA NEZAHRAJUJE: vstupné (odhad cca 65 GBP, část hrazena předem v Kč – bude upřesněno), kapesné (cca 60 GBP), drobná eura na WC (při tranzitu), příplatek za speciální stravu (bezlepková/bezlektózová dieta, alergie na ořechy, veganská strava)



POKYNY PRO PEDAGOGY 2025

Tyto pokyny tvoří součást Smlouvy o spolupráci. Věnujte jim proto, prosím, náležitou pozornost.

Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, firma KRISTOF poskytuje na 15 studentů 1 místo pro pedagogický dozor zdarma - ve studenty objednaném standardu, za podmínky spolupráce se zástupcem KRISTOF během přípravy a v průběhu jazykového kurzu/zájezdu a s cílem jeho zdárného průběhu. Dále KRISTOF poskytne kapesné ve výši 100 GBP / pedagog za níže uvedených podmínek. Kapesné v dohodnuté výši bude pedagogickému dozoru vyplaceno na základě dohody o provedení práce.

Částka 100 GBP náleží pedagogovi při počtu 15 platících osob, při nižším počtu platících osob se částka adekvátně snižuje.

Během cesty i pobytu poskytujeme pedagogům **teplé i studené nealkoholické nápoje v autobuse ZDARMA.**

1. Pedagog neprodleně předává studentům a rodičům veškeré informační materiály, které obdrží od firmy KRISTOF - především se jedná pokyny k přihlášení do online přihlašovacího systému, kde jsou informační materiály nahrány a pravidelně aktualizovány.

2. Požadavky / přání na společné ubytování v rodinách je možné uvést do online přihlášky. V případě, že požadavek nebude vyplněn, mohou zaslat požadavky na rozdělení do rodin pedagogové. Tento návrh KRISTOF předá anglické jazykové škole, či ubytovací agentuře, která ubytování zprostředkuje. Veškeré změny (např. odhlášení studenta a zařazení náhradníka) je nutno oznamovat kanceláři KRISTOF, a to vzhledem k podmínkám ubytování i pojištění studentů. Konečný seznam s adresami a kontakty hostitelských rodin je třeba respektovat jako definitivní a KRISTOF jej ihned po obdržení - zpravidla v týdnů před odjezdem - poskytne pedagogovi. Následné případné změny v ubytovacím seznamu ze strany jazykové školy, které KRISTOF obdrží do odjezdu skupiny do Anglie, budou pro pedagoga k dispozici u průvodce kurzu/zájezdu. Drobné změny v průběhu kurzu/zájezdu jsou proveditelné výjimečně, a to pouze prostřednictvím zástupce KRISTOF a se souhlasem anglické školy/ubytovatele.

3. Pokud není vzdálenost do školy či na místo společného srazu vhodná pro pěší docházení (více než 800 m), podílí se pedagog spolu s průvodcem na vytvoření dalších potřebných míst srazu. Autobus potom tato místa objíždí a vyzvedává studenty.

4. Během jazykového kurzu/zájezdu v době mimo výuku/společný program pedagog plně zodpovídá za zdraví a bezpečnost studentů, zatímco průvodce kurzu/zájezdu poskytuje průvodcovské služby. Pedagogové dochází o přestávkách do jazykové školy, kde probíhá výuka studentů, aby dohlíželi na studenty v době mimo výuku. Toto je nutné především v případě jakéhokoliv problému ze strany studentů, kteří o tom neumějí anglicky referovat studentům či zaměstnancům jazykové školy. (V případě, že se budou studenti chovat ukázněně a nebude třeba dozoru, pedagogové do školy v době přestávek docházet nemusí). Zákonná zodpovědnost pedagoga spočívá kromě přímého dozoru i v řádném poučení studentů. Pedagog rovněž zodpovídá za organizaci volného času studentů během výletů (zvláště během volného odpoledne při závěrečném výletu např. do Londýna) a je povinen se zúčastnit objednaného mimovýukového programu. Večer po převzetí studentů přebírá odpovědnost hostitelská rodina, a to až do doby, kdy je v ranních hodinách opět předá pedagogům.

5. Pedagog dbá na dodržování kázně studentů a jejich docházku na výuku, řeší případné kázeňské přestupky.

6. Pedagog zodpovídá za dodržování kázně a pořádku během přepravy autobusem.

7. Dle domluvy s KRISTOF bude částka určená na vstupy vybrána buď před odjezdem nebo v průběhu zájezdu v součinnosti pedagogů a průvodce. Skupinová sleva je poskytována pouze při platbě za celou skupinu najednou.

8. V případě ubytování v ubytovnách a hotelech pedagog vypracuje rozpis ubytování do jednotlivých pokojů a ten předá před odjezdem pracovníkovi KRISTOF. Vypracovaný rozpis je závazný. Drobné změny v ubytování jsou proveditelné výjimečně, pouze se souhlasem pracovníka KRISTOF a správce ubytovací kapacity. Na závěr ubytování provede pedagog kontrolu ubytovacích prostor, o případném poškození provede zápis (škody na inventáři hradí účastníci kurzu/zájezdu na místě v plné výši), pojišťovna řeší případ po návratu do ČR na základě zápisu o škodě.

9. Pedagog má přehled o zdravotním stavu studentů. V případě potřeby jeden z pedagogů doprovází studenta při návštěvě u lékaře. Pokud není student schopen zúčastnit se programu se skupinou, je povinností pedagoga zůstat s ním v rodině. Další pedagogové na tuto dobu s pomocí průvodce přebírá zodpovědnost za celou skupinu.

10. V případě ztráty cestovních dokladů doprovází jeden pedagog studenta na policii a při vystavení náhradního cestovního dokladu. Další pedagogové na tuto dobu s pomocí průvodce přebírá zodpovědnost za celou skupinu.

11. Pedagogové se zavazují prostudovat veškeré materiály poskytnuté kanceláří KRISTOF, navzájem se informovat o svých povinnostech týkajících se kurzu/zájezdu, popřípadě informovat další dospělé účastníky kurzu/zájezdu pověřené dozorem. KRISTOF nezodpovídá za problémy způsobené nedostatečným prostudováním informačních materiálů.

12. Reklamac - veškeré eventuální závady v kvalitě poskytovaných služeb je třeba oznámit neprodleně tak, aby mohla být zjednána náprava a náš zástupce na místě (tj. průvodce) ji mohl řešit okamžitě. Není-li možné závadu odstranit, vyhotoví průvodce s pedagogem zápis. Na základě tohoto zápisu bude reklamac řešena v zákonné lhůtě 30 dnů. Pro řešení reklamaci důrazně doporučujeme sepsat na místě zápis o nevyhovující poskytované službě.

13. Na závěr kurzu / zájezdu potvrdí pedagog zástupci KRISTOF svým podpisem "Zprávu o průběhu jazykového kurzu/zájezdu". Svě hodnocení kurzu/zájezdu zašle do kanceláře KRISTOF po skončení akce.

14. Svým podpisem na smlouvě potvrzuje objednatel, že doprovázející pedagogy seznámil s výše uvedenými pokyny a ti se budou jimi řídit při přípravě kurzu/zájezdu i po dobu jeho průběhu.

Děkujeme za Vaši pozornost a přejeme vašemu kurzu / zájezdu zdárný průběh.

Cestovní kancelář KRISTOF, s. r. o.

485 102 862

