

**Všeobecné obchodné podmienky  
spoločnosti STUDENT AGENCY, s. r. o.  
platné odo dňa 25. 5. 2018  
pre sprostredkovanie predaja služieb**

## 1. Spoločné ustanovenia

1.1. Spoločnosť STUDENT AGENCY, s. r. o., IČO: 44551304, so sídlom Obchodná ul. č. 48, PSČ: 811 06 Bratislava, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Bratislave I., oddiel Sro., vložka č. 56056/B (ďalej len „SA“) vydáva v zmysle § 273 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov („Obchodný zákonník“) tieto Všeobecné obchodné podmienky („VOP“), ktoré upravujú práva a povinnosti v zmluvných vzťahoch vznikajúcich pri poskytovaní služieb SA tretím, fyzickým alebo právnickým osobám („klienti“). VOP sú súčasťou každej zmluvy uzatvorenej medzi SA a klientom a určujú časť jej obsahu, pričom odchylné ustanovenia v zmluve majú prednosť pred VOP. Zmeny akejkoľvek písomne dohodnutej zmluvy možno dohodnúť tiež iba písomnou formou. Klient vykonaním rezervácie, objednávky či uzatvorením zmluvy s SA súhlasí s tým, aby sa práva a povinnosti klienta a SA riadili VOP platnými k príslušnému dátumu rezervácie, objednávky či uzavretia zmluvy. Platné znenie VOP je uverejnené na [www.studentagency.sk](http://www.studentagency.sk), [www.hviezda.sk](http://www.hviezda.sk), [www.orbix.sk](http://www.orbix.sk), [www.go4holiday.sk](http://www.go4holiday.sk) a ďalších webových stránkach prevádzkovaných SA, a sú k dispozícii na vyžiadanie v ktorejkoľvek pobočke SA.

1.2. Právne vzťahy medzi SA a klientmi sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky („SR“). Právny vzťah medzi klientom a SA a tieto VOP sa spravujú ustanoveniami Obchodného zákonníka; to neplatí, ak je klientom spotrebiteľ podľa § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov, v takom prípade sa právny vzťah spravuje ustanoveniami Občianskeho zákonníka.

1.3. Všetky prípadné spory medzi spoločnosťou SA a klientmi budú riešené všeobecnými súdmi SR, alebo subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorým je MH SR odbor ochrany spotrebiteľov: [www.economy.gov.sk](http://www.economy.gov.sk), alebo Slovenská obchodná inšpekcia: [www.soi.sk](http://www.soi.sk).

1.4. Komunikácia medzi SA a klientmi sa uskutočňuje v slovenskom jazyku, ak nie je dohodnuté inak. Pre účely doručovania klient súhlasí s:

a) doručovaním na adresu, ktorú uvedie vo svojej objednávke alebo zmluve, ak písomne

neoznámí SA inú adresu pre účely doručovania,

- b) tým, že za doručenie zásielky sa považuje aj odmietnutie písomnosti klientom alebo jej neprevzatie a vrátenie späť SA; účinok doručenia nastáva okamihom vrátenia nedoručenej zásielky do SA,
- c) doručovaním na e-mailovú adresu klienta uvedenú v objednávke s účinkom účinkami písomnej zásielky,
- d) tým, že kontaktnou adresou SA je výlučne sídlo SA, a
- e) Pokiaľ nie je dohodnuté medzi klientom a SA inak, klient súhlasí v súlade s ust. § 71 odst. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty so zasielaním elektronických faktúr na e-mailovú adresu klienta.

1.5. Klient zodpovedá za vecnú aj formálnu správnosť svojej objednávky, najmä za správne uvedenie svojich osobných údajov, termínov a ďalších podmienok významných pre služby dopytované u SA. SA nezodpovedá za prípadnú škodu vzniknutú v dôsledku nesprávnosti údajov poskytnutých klientom. Pri zadaní dopytu alebo objednávky je klient povinný uviesť špecifické požiadavky na dopytované služby, rovnako ako uplatniť požiadavku na prípadnú zľavu. Klient berie na vedomie, že neskôr uplatnené špecifické požiadavky či zľavy nie je možné pri poskytnutí služby zohľadniť. Klient tiež berie na vedomie, že špecifické požiadavky na vyhladávanú službu môžu byť spoplatnené dodatočnými poplatkami, ktoré neboli zahrnuté v základnej cene služby.

1.6. SA si vyhradzuje právo odmietnuť objednávku, ktorá obsahuje nesprávne, protirečivé alebo neúplné údaje klienta. SA je ďalej oprávnená odmietnuť objednávku klienta, ktorý opakovane zasiela neúplné alebo nesprávne vyplnené objednávky, opakovane bez dôvodu nehradí dohodnuté zálohy alebo cenu objednaných služieb, opakovane nezasiela podpísané dokumenty, alebo ktorý je pri osobnej objednávke v prevádzkarni SA pod vplyvom omamných látok.

1.7. V prípade uplatnenia reklamácie nedostatkov sprostredkovateľských služieb poskytnutých zo strany SA klientovi, je klient oprávnený uplatniť reklamáciu takéhoto nedostatku priamo v SA, a to písomne bez zbytočného odkladu ihneď, ako takýto nedostatok zistí, ak je možné nedostatok ihneď odstrániť, alebo najneskôr do 14 dní od

vzniku nedostatku alebo do 7 dní od okamihu, kedy klient nedostatok mohol či mal zistiť, podľa toho, čo nastane neskôr. SA je povinná reklamáciu vybaviť v súlade s príslušnými právnymi predpismi. SA nezodpovedá za chybné poskytnutie služby či jej neposkytnutie z dôvodu vyššej moci, prípadne ak je reklamovaná služba, ktorú len sprostredkovala. V takomto prípade je daná zodpovednosť za nedostatky poskytovateľovi sprostredkovej služby.

1.8. Klient je povinný uhradiť cenu služieb objednaných od SA alebo prostredníctvom SA sprostredkovaných, v lehote stanovenej v príslušnej zmluve alebo v potvrdenej objednávke, a ak nie je takáto lehota stanovená, najneskôr do 14 dní od uzavretia zmluvy s SA. Cena služieb je považovaná za uhradenú v deň pripísania dohodnutej ceny vrátane všetkých príslúchajúcich daní a poplatkov na bankový účet SA alebo v deň zloženia ceny služieb v hotovosti v pokladni SA, ak sa tak stane do 17 hod. Platby pripísané na účet SA alebo zložené v pokladni SA po 17 hod sú považované za uhradené v nasledujúcom pracovnom dni. V prípade prepočtu na cudziu menu je prepočet vykonaný podľa aktuálneho kurzu DEVÍZA – PREDAJ Slovenskej sporiteľne a.s. ku dňu uskutočnenia účtovného prípadu.

1.9. V prípade, že sa klient dostane do omeškania s úhradou ceny služieb objednaných v alebo prostredníctvom SA, je klient povinný uhradiť okrem ceny objednanej služby, takisto aj zákonné úroky z omeškania a storno poplatky alebo zmluvnú pokutu dojednanú pre danú službu. SA je oprávnená svoju pohľadávku na úhradu zákonných úrokov z omeškania, storno poplatkov alebo zmluvnej pokuty započítať voči prípadným pohľadávkam klienta za SA.

1.10. Klient berie na vedomie, že všetky telefonické hovory medzi klientom a SA môžu byť monitorované, a že SA vykonáva meranie návštevnosti svojich webových stránok.

1.11.. Podpisom zmluvy klient potvrdzuje, že sa zoznámil s dokumentom Zásady ochrany osobných údajov, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou týchto obchodných podmienok. Aktuálne znenie Zásad ochrany osobných údajov je dostupné tu: <https://www.studentagency.sk/privacy-policy.html>. V prípade, že klient uzatvára zmluvu v prospech tretích osôb, podpisom zmluvy potvrdzuje, že je týmito tretími osobami v zmluve uvedenými splnomocnený na poskytnutie ich osobných údajov a na poskytnutie súhlasu na zhromažďovanie, uchovávanie a spracovanie ich osobných údajov u tých spracovanie osobných údajov, ktoré sú založené na súhlase.

1.12. Klient (tiež „subjekt údajov“, „dotknutá osoba“) môže požiadať prevádzkovateľa spôsobom podľa § 28 zákona o OOÚ o informáciu o spracovaní svojich osobných údajov. Prevádzkovateľ je povinný túto informáciu bez zbytočného odkladu dotknutej osobe odovzdať. V prípade, že dotknutá osoba zistí alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ vykonáva spracovanie jej osobných údajov, ktoré je v rozpore s ochranou jej súkromného a osobného života alebo v rozpore so zákonom, najmä ak sú osobné údaje nepresné s ohľadom na účel ich spracovania, má právo požiadať prevádzkovateľa o vysvetlenie a odstránenie takto vzniknutého stavu, najmä sa môže jednať o blokovanie, vykonanie opravy, doplnenie alebo likvidáciu osobných údajov. Ak prevádzkovateľ žiadosti dotknutej osoby nevyhoví, má táto právo obrátiť sa priamo na Úrad pre ochranu osobných údajov.

1.13. V súlade so zákonom o OOÚ sú všetky údaje zhromažďované a spracovávané za účelom zaistenia služieb požadovaných klientom a ďalej ponúkajú tovaru a služieb ponúkaných SA a spoločnosťami patriacimi do skupiny STUDENT AGENCY holding, subjektu údajov. Všetky uvedené údaje budú zhromažďované, spracované a uschované tiež pre účely ponúkajú tovaru a služieb ponúkaných SA a skupinou STUDENT AGENCY dotknutej osobe a zasielania obchodných správ dotknutej osobe prostredníctvom elektronických prostriedkov podľa § 62 zákona č 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov, a to do doby, kedy dotknutá osoba priamo a účinne zašle prevádzkovateľovi informáciu o tom, že si nepraje, aby jej boli obchodné informácie prevádzkovateľom naďalej zasielané. Dotknutá osoba ďalej súhlasí s tým, že k poskytnutým údajom môžu byť priradené aj ďalšie osobné údaje. Sumarizované údaje môžu byť použité prevádzkovateľom pre štatistické účely, a to pre vnútornú potrebu prevádzkovateľa. Zaujemca je oprávnený už pri podpise zmluvy, resp. objednaní služby odmietnuť udeliť súhlas so spracovaním osobných údajov za účelom ponúkajú tovaru a služieb ponúkaných SA a skupinou STUDENT AGENCY dotknutej osobe a zasielania obchodných správ podľa tohto odseku. Klient berie na vedomie, že za účelom poskytnutia klientom vybraných služieb môžu byť jeho osobné údaje prenesené do zahraničia, kde budú spracované jednak spoločnosťou zo skupiny STUDENT AGENCY, ale aj príslušnou cestovnou kanceláriou alebo poskytovateľom služby v krajine určenia alebo tranzitnej krajine, prípadne leteckým alebo iným dopravcom. Identifikácia takejto osoby, ktorej budú poskytnuté osobné údaje bude klientovi oznámená v rámci potvrdenia objednávky služby, kde bude uvedený poskytovateľ služby, dopravca alebo cestovná kancelária. Zaujemca taktiež berie na vedomie,

že krajiny mimo Európskej únie môžu byť krajinami, ktoré neposkytujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov. Aktuálny zoznam krajín, ktoré nezaručujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov je zverejnený na webovej stránke Úradu na ochranu osobných údajov [www.dataprotection.gov.sk](http://www.dataprotection.gov.sk). Ak si klient zvolí službu, ktorá má byť poskytnutá v krajine, ktorá nezaručuje primeranú úroveň ochrany osobných údajov, záujemca súhlasí so spracovaním jeho osobných údajov a ich prenosom do tejto krajiny a berie na vedomie zvýšené riziko spojené s prenosom osobných údajov do takejto krajiny.

1.14. Prevádzkovateľ prehlasuje, že bude spracovávať osobné údaje v rozsahu nevyhnutnom pre naplnenie stanoveného účelu a spracovávať ich iba v súlade s účelom, na ktorý boli zhromaždené. Zamestnanci prevádzkovateľa alebo iné fyzické osoby, ktoré spracovávajú osobné údaje na základe zmluvy s prevádzkovateľom a ďalšie osoby sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, a to aj po skončení pracovného pomeru alebo prác.

1.15. Tieto VOP sa nevzťahujú na:

- I. práva a povinnosti medzi klientom a usporiadateľom zájazdu pri poskytovaní zájazdu podľa zmluvy o zájazde uzavretej prostredníctvom SA. Uvedené vzťahy sa riadia podmienkami daného usporiadateľa zájazdu.
- II. vzťahy medzi klientom a poisťovňou, a to ani v prípade dojednania poistenia prostredníctvom SA. Klient je povinný sa zoznámiť s poisťnou zmluvou vrátane všeobecných poisťných podmienok a v prípade potreby sa obracať priamo na poisťovňu.
- III. práva a povinnosti medzi klientom a dopravcom pri uskutočňovaní leteckej prepravy osôb (ďalej len „letecká preprava“), ktorú pre klienta sprostredkuje SA, ani na poskytovanie služieb dopravcom súvisiacich s leteckou prepravou. Uvedené vzťahy sa riadia podmienkami daného dopravcu.
- IV. práva a povinnosti medzi klientom a poskytovateľom ubytovania a iných jednotlivých služieb cestovného ruchu, ktoré pre klienta sprostredkuje SA. Uvedené vzťahy sa riadia podmienkami daného poskytovateľa.

1.17. SA sa rozumie aj spoločnosti zo skupiny SA, ak nie je výslovne uvedené inak, a ak to umožňuje význam príslušného ustanovenia.

## **2. Podmienky pre sprostredkovanie predaja a predaj zájazdov**

2.1. Tieto podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán pri sprostredkovaní predaja zájazdov (§ 2, ods. 1 zák. č. 281/2001 Z.z. o

zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov („zákon o zájazdoch“) a podľa ust. § 642 Obchodného zákonníka) a sprostredkovaní a predaji ubytovacích, stravovacích, dopravných a iných služieb ako jednotlivých služieb cestovného ruchu podľa individuálnej požiadavky zákazníka.

2.2. SA je autorizovaným sprostredkovateľom zájazdov usporiadaných slovenskými a zahraničnými cestovnými kanceláriami (ďalej „usporiadateľ zájazdu“), s ktorými má uzavreté zmluvy, na základe ktorých je SA oprávnená uzatvárať s klientmi v mene príslušného usporiadateľa zájazdu zmluvu o zájazde a svojím menom inkasovať dohodnutú cenu zájazdu. Usporiadatelia zájazdov, ktorých zájazdy SA ponúka, sú cestovnými kanceláriami s príslušným podnikateľským oprávnením a sú riadne poistené proti úpadku, to všetko v súlade so zákonom o zájazdoch. Zmluva o zájazde sa spravuje právom podľa sídla usporiadateľa zájazdu. Klient berie na vedomie a súhlasí s tým, že objednávka zájazdu bude postúpená na základe vzájomnej dohody k spracovaniu do Student Agency k.s. Potvrdenie o prijatí a postúpení objednávky k spracovaniu zo strany sprostredkovateľa sa uskutoční odoslaním informačného e-mailu klientovi.

Zájazdom sa podľa zákona o zájazdoch rozumie vopred pripravená kombinácia najmenej dvoch z týchto služieb: a) doprava, b) ubytovanie, c) iné služby, ktoré nie sú doplnkom dopravy alebo ubytovania a tvoria významnú súčasť kombinácie služieb, napríklad stravovanie, zabezpečenie sprievodcu, spoločensko-kultúrny program alebo rekreačno-športový program, ak sa ponúkajú na predaj alebo sa predávajú za súhrnnú cenu, a ak sa služba poskytuje dlhšie ako 24 hodín, alebo ak zahŕňa ubytovanie cez noc. Za vopred pripravenú kombináciu služieb sa považuje kombinácia služieb pripravená najneskôr v momente uzavretia zmluvy.

2.2.1. Ponuka sprostredkovaných zájazdov prezentovaná na weboch SA je zostavovaná na základe elektronicky prijímaných dát od cestovných kancelárií - usporiadateľov zájazdov. Usporiadatelia zájazdov dáta pravidelne aktualizujú na základe svojho uváženia a potrieb. SA nezodpovedá za ich správnosť a prípadné následné zmeny.

2.2.2. SA si vyhradzuje právo na odmietnutie objednávok, v ktorých sa vyskytujú preukázateľne chybné dáta, resp. údaje poskytnuté usporiadateľom zájazdu, t. j. tie objednávky, kde je kontrolou pracovníkov SA zistená chyba dát na strane usporiadateľa zájazdu.

2.2.3. Vzhľadom na typ online predaja služieb, kde sa kombinujú ponuky rôznych cestovných kancelárií ako aj iných poskytovateľov služieb ako sú letecké spoločnosti, ubytovacie portály a iné, môže v odôvodnených prípadoch prísť ku zmene ceny niektorých služieb pred ich objednávkou a preto klient berie na vedomie a súhlasí s tým, že aktuálne platnú cenu zájazdu alebo služby SA vždy u usporiadateľa zájazdu alebo poskytovateľa služby overí ešte pred uzavretím zmluvy s klientom. Závaznou cenou je potom vždy cena a služby uvedené na platnej zmluve o zájazde alebo inej príslušnej zmluve potvrdenej usporiadateľom zájazdu alebo poskytovateľom služby.

2.2.4. SA ponúka klientom možnosť uzavrieť s vybraným usporiadateľom zájazdu zmluvu o zájazde. Klient berie na vedomie, že práva a povinnosti zo zmluvy o zájazde vznikajú len usporiadateľovi zájazdu a klientovi, sú upravené obchodnými podmienkami usporiadateľa zájazdu, pričom SA v tomto vzťahu vystupuje len ako sprostredkovateľ resp. ako cestovná agentúra.

2.1.5. Klient berie na vedomie, že za poskytnutie zájazdu podľa zmluvy o zájazde nesie zodpovednosť výhradne usporiadateľ zájazdu podľa svojich obchodných podmienok, nie SA, ktorá nie je usporiadateľom zájazdu, a preto nezodpovedá za jeho riadnu a včasnú realizáciu a ani za spôsobenie úrazu, ochorenia, stratu ani poškodenia vecí či iného majetku klienta v súvislosti so zájazdom.

2.2.6. Vzhľadom na typ online predaja služieb, kde sa kombinujú ponuky rôznych cestovných kancelárií ako aj iných poskytovateľov služieb ako sú letecké spoločnosti, ubytovacie portály a iné, si usporiadatelia zájazdu vyhradili právo na zmenu údajov o zájazdoch uverejnených na webových stránkach SA. SA však zabezpečí, že závažné údaje o vybranom zájazde budú vždy obsiahnuté v návrhu zmluvy o zájazde. Klient berie na vedomie, že údaje na stránkach SA sú poskytnuté poskytovateľmi služieb a SA nenesie zodpovednosť za správnosť a aktuálnosť dát uverejnených na webových stránkach SA, ktoré jej poskytujú o zájazdoch usporiadateľa zájazdov, a to vrátane fotografií k zájazdom. Klient má právo vyžiadať si od SA ďalšie informácie k ponúkanému zájazdu. SA klientovi tieto ďalšie informácie poskytne, hneď ako ich získa od usporiadateľa zájazdu.

V odôvodnených prípadoch môže prísť ku zmene ceny niektorých služieb pred ich objednávkou a preto klient berie na vedomie a súhlasí s tým, že aktuálne platnú cenu zájazdu alebo služby SA vždy u usporiadateľa zájazdu alebo poskytovateľa služby overí ešte pred uzavretím zmluvy s klientom. Závaznou cenou je potom vždy cena a služby uvedené na platnej zmluve o zájazde alebo

inej príslušnej zmluve potvrdenej usporiadateľom zájazdu alebo poskytovateľom služby.

2.2.7. V záujme čo najlepšej a najúplnejšej informovanosti klienta poskytuje SA tzv. všeobecné informácie k ubytovacím zariadeniam a zájazdom v prípade, že sú k dispozícii. Tieto všeobecné informácie obvykle združujú informácie od rôznych usporiadateľov zájazdu k tomu istému ubytovaciemu zariadeniu a službám poskytovaným v danom zariadení. Tieto všeobecné informácie sú neoficiálnym, právne nezáväzným, informatívnym a doplňujúcim popisom zariadenia a služieb a sú označené ako všeobecný popis. Klient je povinný zoznámiť sa s popisom zájazdu a konkrétnych služieb do zájazdu zahrnutých v popise zájazdu usporiadateľa, ktorý je na webe k dispozícii pre každý jednotlivý termín zájazdu. Ak sa všeobecné informácie líšia od informácií usporiadateľa zájazdu, platia informácie usporiadateľa.

2.3. SA je oprávnená sprostredkovať tiež predaj jednotlivých služieb cestovného ruchu pre inú cestovnú kanceláriu alebo cestovnú agentúru. Klient v takom prípade uzatvára s SA zmluvu, ktorá predstavuje tzv. Potvrdenie o záväznom objednaní služieb.

#### OBJEDNÁVKA

2.4. Objednávku zájazdu je klient oprávnený vykonať prostredníctvom tzv. „on-line“ formulára na webových stránkach SA ([www.go4holiday.sk](http://www.go4holiday.sk), [www.eurovikendy.sk](http://www.eurovikendy.sk), [www.studentagency.sk](http://www.studentagency.sk)) alebo tzv. „off-line“, tj. telefonicky, faxom či e-mailom alebo osobne v ktorejkoľvek prevádzke SA.

2.5. Ak má objednávka zájazdu všetky potrebné náležitosti a usporiadateľ zájazdu potvrdí, že zájazd je voľný, SA vykoná u usporiadateľa zájazdu rezerváciu vybraného zájazdu pre klienta. Toto je možné vykonať len v priebehu prevádzkovej doby SA a zároveň prevádzkovej doby usporiadateľa zájazdu.

V prípade, že usporiadateľ zájazdu rezerváciu:

- nepotvrdí z dôvodu vypredania kapacít, SA o tejto skutočnosti klienta informuje bez zbytočného odkladu,
- potvrdí, SA klienta informuje o dĺžke platnosti rezervácie a zašle mu pokyny k uzavretiu zmluvy o zájazde na vybraný zájazd,
- nepotvrdí z dôvodu požiadavky na okamžitý tj. priamy nákup bez vykonania predbežnej rezervácie, požiada SA klienta, v prípade jeho trvajúceho záujmu o daný zájazd, o uhradenie aktuálne platnej a SA známej ceny zájazdu na účet SA a podpísanie návrhu zmluvy o zájazde. Po pripísaní čiastky na účet SA a prijatí klientom potvrdenej zmluvy o zájazde vykoná SA pre klienta záväzný nákup zájazdu

u usporiadateľa zájazdu.

Priamy nákup zájazdu bez predchádzajúcej rezervácie nemusí byť usporiadateľom zájazdu potvrdený. Potom SA postupuje takto:

- c1) ak nie je priamy nákup potvrdený z dôvodu vypredania kapacít, potom SA vráti klientovi ním uhradenú čiastku v plnej výške bez zbytočného odkladu a zmluva o zájazde nenadobúda platnosť
- c2) ak nie je nákup potvrdený z dôvodu vypredania kapacít zájazdu v danej cenovej hladine a nákup je možné potvrdiť len za vyššiu resp. nižšiu cenu, potom SA informuje o tejto skutočnosti klienta bez zbytočného odkladu a podľa prania klienta nákup potvrdzuje po uhradení zvýšenej ceny klientom a klientom podpísanej zmluvy o zájazde, resp. SA vracia preplatok vzniknutý úhradou nakupovaného zájazdu.

2.6. V niektorých prípadoch je nutné, aby SA zájazd požadovaný klientom najskôr vyžiadala u usporiadateľa zájazdu. V takom prípade je SA oprávnená od klienta požadovať zloženie zálohy až do výšky 100 % predpokladanej ceny zájazdu. V prípade neúspešnej rezervácie takéhoto zájazdu bude zložená záloha vrátená klientovi späť v plnej výške bez zbytočného odkladu.

Klient berie na vedomie, že v prípade úspešnej rezervácie takéhoto zájazdu „na vyžiadanie“ u usporiadateľa, sa po potvrdení rezervácie usporiadateľom stáva rezervácia „na vyžiadanie“ automaticky záväznou objednávkou a vzťahujú sa na ňu storno podmienky usporiadateľa.

2.7. Ak nie je v návrhu zmluvy o zájazde stanovené inak, rozumie sa cenou „za dieťa“ cena platná pre dieťa na jednej prístelke v sprievode dvoch dospelých osôb. Vekovú hranicu dieťaťa určuje usporiadateľ zájazdu.

2.8. Ak je k zájazdu usporiadateľom zájazdu alebo SA ponúkaných viac možností zliav (napr. časová, seniorská ai.), potom tieto jednotlivé zľavy medzi sebou nie je možné sčítať, ak nie je v zmluve výslovne dohodnuté inak. V tomto prípade SA odporučí klientovi pre neho najvýhodnejšiu zľavu alebo kombináciu zliav.

2.9. Ak plánuje klient prepravu nadmernej, športovej alebo inej nie bežnej batožiny alebo prepravu zvierat, je klient povinný SA informovať v dobe vykonania nezáväznej objednávky. SA overí možnosť prepravy takejto batožiny u usporiadateľa zájazdu a cenu v prípade, že preprava je možná.

Preprava takejto batožiny je vždy na spätné potvrdenie usporiadateľa, resp. dopravcu. Záväzné objednanie prepravy takejto batožiny vykoná SA až po klientovom uhradení poplatku

stanoveného usporiadateľom, resp. dopravcom.

2.10. SA si vyhradzuje právo neposkytnúť bonusy, darčeky a iné služby poskytované SA k zakúpenému zájazdu zadarmo spoločne cestujúcim skupinám nad 4 osoby alebo individuálnym cestujúcim. Na bonusy poskytované zadarmo nie je právny nárok.

Marketingové akcie, zľavové akcie a iné podobné akcie SA vzťahujúce sa na predaj zájazdov vyhlásených a verejne inzerovaných pod značkou portálu [www.go4holiday.sk](http://www.go4holiday.sk) platia jednorázovo, t. j. pre jeden nákup uskutočnený klientom, pričom platnosť takejto akcie je 3 mesiace od jej prvej verejnej prezentácie, ak v podmienkach akcie nie je uvedené inak.

2.11. Po výbere zájazdu z ponuky SA zašle SA klientovi e-mailom, faxom alebo poštou návrh zmluvy o zájazde obsahujúci údaje z objednávky zájazdu a rezervácie vykonanej u usporiadateľa zájazdu a ďalšie informácie týkajúce sa vybraného zájazdu, a to vrátane zmluvných podmienok usporiadateľa zájazdu a certifikátu poistenia usporiadateľa proti úpadku.

2.12. Klient berie na vedomie a súhlasí s tým, že objednávka zájazdu sa pre neho ako aj pre osobu, v ktorej prospech sa zmluva o zájazde uzatvorila stáva záväznou okamihom uhradenia zálohy alebo ceny zájazdu na účet SA a podpisom návrhu zmluvy o zájazde.

2.13. Klient je povinný doručiť SA zmluvu o zájazde opatrenú svojím podpisom spolu s dokladom o zaplatení ceny zájazdu pred uplynutím doby platnosti rezervácie, inak rezervácia zanikne, zmluva o zájazde nebude uzatvorená a v prípade trvajúceho záujmu o zájazd bude nutné vykonať novú rezerváciu zájazdu, pričom SA nemôže zaručiť platnosť pôvodnej ponuky.

2.14. Klient svojím podpisom návrhu zmluvy o zájazde potvrdzuje, že:

- a) mu boli spolu s návrhom zmluvy o zájazde zaslané zmluvné podmienky usporiadateľa zájazdu, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde, že s týmito podmienkami zoznámil seba i ostatných cestujúcich, a že s nimi klient aj ostatní cestujúci súhlasia,
- b) mu boli pred uzavretím zmluvy o zájazde odovzdané informácie s podrobným vymedzením zájazdu, najmä informácie týkajúce sa ubytovania, jeho polohy, kategórie, ďalej informácie o druhu, charaktere a kategórii dopravného prostriedku a cesty, a ďalej o spôsobe a rozsahu stravovania, prípadne o ďalších službách, ak sú súčasťou zájazdu; všetky dohodnuté služby sú na zmluve o zájazde uvedené;

- c) mu bol odovzdaný doklad, ktorý obsahuje informácie o uzavretom poistení proti úpadku cestovnej kancelárie, najmä označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsobe oznámenia poistnej udalosti,
- d) sa zoznámil s podmienkami cestovného poistenia, ak mu bolo vystavené,
- e) je oprávnený zmluvu o zájazde uzavrieť, a to aj v prospech ďalších cestujúcich osôb a že tieto ďalšie cestujúce osoby klienta k ich prihláseniu a účasti na zájazde riadne poverili.

2.15. Zmluva o zájazde podpísaná klientom nadobúda účinnosť okamihom, kedy túto potvrdí usporiadateľ zájazdu.

2.16. V prípade, že usporiadateľ zájazdu návrh zmluvy

o zájazde podpísanej klientom nepotvrdí, zmluva o zájazde nie je uzavretá. SA je povinná o tom klienta písomne informovať bez zbytočného odkladu a je povinná vrátiť klientom zaplatenú zálohu či cenu zájazdu bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 21 dní od okamihu, kedy sa SA dozvie, že usporiadateľ zájazdu návrh zmluvy o zájazde nepotvrdil.

2.17. Ak sa líšia údaje uvedené v zmluve o zájazde od údajov uvedených vo všeobecnom popise zájazdu alebo ponukách SA (vrátane katalógov a iných propagačných materiálov), platia a záväzné sú údaje uvedené v zmluve o zájazde.

Klient svojim podpisom potvrdzuje správnosť údajov

o cestujúcich v zmluve o zájazde a zároveň potvrdzuje, že skontroloval, že vymenované služby zodpovedajú objednávke. V prípade nezrovnalostí je klient povinný SA bez odkladu informovať. Ak klient zmluvu o zájazde svojim podpisom potvrdí, má sa za to, že je vystavená v súlade s jeho požiadavkami.

Pokyny k zájazdu

2.18. Pokyny k zájazdu sú klientovi zasielané elektronicky emailom alebo poštou, podľa požiadaviek usporiadateľa, a to buď priamo ním alebo prostredníctvom SA.

2.19. Klient berie na vedomie, že:

- a) je povinný riadiť sa pokynmi usporiadateľa zájazdu k nástupu na zájazd a ďalšími inštrukciami vydanými usporiadateľom v súvislosti so zakúpeným zájazdom, najmä je povinný dostaviť sa k nástupu na zájazd podľa pokynov, t. j. vždy s dostatočným predstihom a prispôbiť tomu svoju individuálnu dopravu do miesta nástupu na zájazd;
- b) ak najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu nedostane pokyny od usporiadateľa zájazdu alebo SA, je v záujme doručenia

pokynov vhodné informovať SA o tom, že mu pokyny neboli doručené;

- c) v prípade nákupu zájazdu resp. jednotlivé služby cestovného ruchu, kedy usporiadateľom zájazdu resp. poskytovateľom služby je cestovná kancelária so sídlom alebo miestom podnikania v inom členskom štáte EU alebo v inom štáte tvoriacom Európsky hospodársky priestor, dostane klient cestovné doklady v cudzom jazyku doplnené sprievodným listom SA v slovenčine so všetkými podstatnými náležitosťami. SA na žiadosť klienta vykoná oboznámenie klienta so znením dokladov aj v cudzom jazyku alebo príslušné doklady klientovi na jeho žiadosť preloží.

Platba

2.20. Klient je povinný uhradiť cenu zájazdu pred jeho zahájením a ceny jednotlivých služieb pred ich poskytnutím. Za zaplatenie ceny sa považuje podľa formy úhrady deň prevzatia hotovosti či platby platobnou kartou alebo deň pripísania platby na účet SA.

Za bežné zájazdy objednávané viac ako jeden kalendárny mesiac pred zahájením zájazdu zaplatí klient spravidla 50% z konečnej ceny zájazdu, príp. 50% z celkovej ceny zájazdu pred nástupom na zájazd doplatí zvyšnú čiastku do konečnej ceny zájazdu. Presný rozpis platieb zálohy a doplatkov určí SA podľa aktuálnych podmienok a požiadaviek stanovených usporiadateľom zájazdu. Zájazdy typu "lastminute" a zájazdy objednávané menej ako jeden kalendárny mesiac pred uskutočnením zájazdu hradí klient jednorázovo v plnej výške SA.

2.21. Termíny pre platbu zálohy, splátok a doplatku ceny sú pre klienta záväzné a SA nezodpovedá za následky oneskorenej platby zo strany klienta (napr. navýšenie storno poplatkov, zrušenie rezervácie objednaného zájazdu usporiadateľom, t. j. odstúpenie usporiadateľa zájazdu od zmluvy o zájazde).

2.22. V prípade, že klient zájazd hradí v jednotlivých splátkach (t. j. záloha a doplatok, príp. doplatky) podľa stanoveného platobného kalendára usporiadateľa, resp. SA, a ak neuhradí splátku v súlade s dohodnutým platobným kalendárom, potom si SA vyhradzuje právo zájazd objednaný u usporiadateľa zrušiť, tak, aby ďalším omeškaním nevznikali SA a klientovi ďalšie náklady spojené s nárastom storno poplatkov. Záloha doteraz klientom uhradená bude použitá na úhradu vzniknutých storno poplatkov. O zrušení objednávky zájazdu z dôvodu nezaplatenia jednotlivých splátok bude klient bez zbytočného odkladu písomne

informovaný.

#### Storno

2.23. Klient je oprávnený stornovať nezáväznú objednávku resp. rezerváciu zájazdu alebo služieb bez storno poplatkov do okamihu zloženia zálohy a podpisu zmluvy o zájazde. Po podpise zmluvy o zájazde v prípade zájazdu alebo zmluvy v prípade jednotlivých služieb a úhrady zálohy či celej čiastky potom len podľa storno podmienok usporiadateľa zájazdu resp. poskytovateľov služieb.

Storno musí byť vykonané výhradne písomnou formou

s podpisom objednávateľa a doručené do SA bez zbytočného odkladu v prevádzkovej dobe SA. Pre stanovenie výšky storno poplatku, ak storno nastalo, je rozhodujúci čas doručenia storna usporiadateľovi zájazdu, resp. poskytovateľovi služieb, je teda potrebné brať do úvahy aj prevádzkovú dobu usporiadateľa zájazdu.

2.24. Storno záväznej objednávky zájazdu, resp. platnej zmluvy o zájazde sa riadi storno podmienkami usporiadateľa zájazdu a ním stanovených lehôt; pre prípadnú refundáciu zaplatenej ceny alebo jej časti prostredníctvom SA sa doba eventuálnej refundácie zaplatenej čiastky predlžuje o lehotu najdlhšie 21 dní, počas ktorej sa SA zaväzuje príslušnú čiastku klientovi vyplatiť, vždy však bez zbytočného odkladu.

2.25. SA si vyhradzuje právo na zrušenie bonusov, darčiekov a iných služieb poskytnutých SA klientovi k zakúpenému zájazdu, ak klient tieto bonusy k zájazdu preukázateľne nevyužije (napr. z dôvodu storna zájazdu).

2.26. V prípade storna zájazdu, u ktorého bol klientovi poskytnutý bonus vo forme zľavy zájazdu, bude klientovi vrátená čiastka podľa storno podmienok usporiadateľa zájazdu znížená o zľavu poskytnutú SA.

2.27. Klient má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu alebo začatím čerpania služieb odstúpiť od zmluvy o zájazde, pričom toto odstúpenie musí SA doručiť písomne. Ak klient odstúpi od zmluvy o zájazde, resp. zmluvy na jednotlivé služby, potom je povinný uhradiť storno poplatky uvedené na danej zmluve o zájazde, resp. zmluve.

#### Cestovné doklady

2.28. Klient je povinný:

a) v dostatočnom časovom predstihu, najlepšie však pred vykonaním záväznej objednávky zájazdu, u seba a všetkých ďalších cestujúcich osôb vrátane detí skontrolovať platnosť cestovných dokladov a overiť podmienky vstupu do všetkých cieľových a tranzitných destinácií, ktoré počas zájazdu

navštívia, najmä vstupné formality a vízové požiadavky vo vzťahu ku konkrétnej situácii klienta a spolucestujúcich. Klient berie na vedomie, že SA ani usporiadateľ zájazdu nenesú zodpovednosť za prípadnú škodu vzniknutú v dôsledku odmietnutia vstupu klienta či ďalších cestujúcich osôb do krajiny cieľovej alebo tranzitnej destinácie, či odmietnutia odbavenia k preprave do takej destinácie;

Niektoré z informácií uvedených na webových stránkach preberá SA z iných zdrojov, ktoré pokladá za dôveryhodné (napr. MZV SR); SA však v žiadnom prípade nezodpovedá za správnosť, úplnosť a aktuálnosť takto prevzatých informácií.

- b) zabezpečiť si potrebné pobytové a tranzitné víza, ak nie sú súčasťou zájazdu;
- c) zabezpečiť, aby klient, ako aj ďalšie cestujúce osoby spĺňali zdravotné či iné požiadavky potrebné pre cestu či pobyt vo všetkých cieľových aj tranzitných destináciách;
- d) mať u seba všetky doklady požadované pre vstup do príslušných krajín pobytu aj tranzitu;
- e) splniť očkovacie, príp. ďalšie zdravotné povinnosti pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodné zdravotnícke predpisy.

#### REKLAMÁCIE

2.29. Reklamáciu podáva osoba, ktorá podpísaním uzavrela zmluvu o zájazde, alebo osoba, v prospech ktorej bola zmluva o zájazde uzatvorená, alebo osoba, na ktorú sa zájazd previedol, alebo splnomocnený zástupca takejto osoby. Postupy pre **reklamáciu služieb zájazdu sú popísané vo VOP** usporiadateľa zájazdu.

2.30. Prípadné reklamácie k zájazdu alebo službám odporúča SA riešiť priamo na mieste pobytu s delegátom alebo recepciou ubytovacieho zariadenia tak, aby mohli byť nedostatky ihneď odstránené či napravené.

2.31. V prípade zistenia nedostatkov zájazdu (t. j. služieb poskytnutých usporiadateľom zájazdu), kedy usporiadateľom zájazdu je cestovná kancelária so sídlom v SR, je klient oprávnený tieto nedostatky reklamovať u usporiadateľa zájazdu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 3 mesiacov od poskytnutia služby, alebo ak nebola služba poskytnutá, odo dňa, kedy služba mala byť poskytnutá. Klient berie na vedomie, že v zmysle § 741i ods. 2 Občianskeho zákonníka SR je povinný uplatniť reklamáciu písomnou formou. Klient je povinný k reklamácii pripojiť reklamačný protokol z miesta pobytu potvrdený delegátom usporiadateľa zájazdu, prípadne ďalšie relevantné doklady, napr. fotografie, za predpokladu, že ich má k dispozícii. SA klientovi odporúča zaobstaráť a potvrdiť si takýto zápis na

mieste.

2.32. V prípade zistenia nedostatkov zájazdu (t. j. služieb poskytnutých usporiadateľom zájazdu), kedy usporiadateľom zájazdu je cestovná kancelária so sídlom alebo miestom podnikania v inom členskom štáte EÚ alebo v inom štáte tvoriacom Európsky hospodársky priestor je klient oprávnený tieto nedostatky reklamovať u usporiadateľa zájazdu, pričom lehoty sú určené právom štátu sídla usporiadateľa. V prípade usporiadateľa zájazdu so sídlom, resp. miestom podnikania v Českej Republike, v Nemecku a Rakúsku je potrebné reklamáciu podať do 30 dní od posledného dňa zájazdu, pričom usporiadateľ zájazdu je povinný vyjadriť sa k reklamácií v zákonnej resp. primeranej lehote. V prípade usporiadateľa zájazdu so sídlom, resp. miestom podnikania v Slovenskej Republike je potrebné reklamáciu podať do 3 mesiacov od posledného dňa zájazdu, pričom usporiadateľ zájazdu je povinný vyjadriť sa k reklamácií v zákonnej lehote 30 dní. V prípade usporiadateľa zájazdu so sídlom, resp. miestom podnikania SA odporúča podať reklamáciu písomnou formou. Klient je povinný k reklamácií pripojiť reklamačný protokol z miesta pobytu potvrdený delegátom usporiadateľa zájazdu, prípadne ďalšie relevantné doklady, napr. fotografie, ak sú k dispozícii. SA klientovi odporúča si takýto zápis na mieste zaobstarať a potvrdiť delegátom alebo recepciou ubytovacieho zariadenia.

2.33. Reklamáciu nedostatkov zájazdu môže klient, uplatniť tiež prostredníctvom SA. Klient berie na vedomie, že mu v tomto prípade nevznikajú akékoľvek nároky voči SA, ktorá je mu v konaní o reklamáciu len nápomocná. Klient berie ďalej na vedomie, že aj v prípade odovzdania reklamácie usporiadateľovi zájazdu prostredníctvom SA, patrí reklamácia výhradne do kompetencie usporiadateľa zájazdu a SA nemôže ovplyvniť dobu pre vybavenie reklamácie ani jej výsledok. Klient berie ďalej na vedomie, že v prípade odovzdania reklamácie usporiadateľovi zájazdu, patrí reklamácia výhradne do kompetencie usporiadateľa zájazdu a riadi sa podmienkami podľa platných zákonov v krajine sídla usporiadateľa zájazdu. SA bude s klientom priebežne

v kontakte a bude k doriešeniu reklamácie maximálne nápomocná, nemôže však dĺžku reklamačného konania a jej výsledok ovplyvniť. Ak bude v rámci reklamačného konania uznaná finančná kompenzácia, ktorá bude zo strany usporiadateľa zájazdu prevedená na účet SA, bude táto kompenzácia klientovi vrátená v lehote najneskôr 21 dní od okamihu, kedy bude príslušná finančná čiastka pripísaná na účet SA.

2.34. Klient berie na vedomie, že v prípade, že

žiada podanie reklamácie zájazdu u usporiadateľa zájazdu prostredníctvom SA, musí SA jeho žiadosť vždy písomne potvrdiť ako prijatú. Ak nie je prijatie reklamácie zo strany SA klientovi písomne potvrdené, považuje sa reklamácia za nedoručenú a nie je teda zahájené reklamačné konanie.

2.35. Predmetom reklamácie môžu byť len tie dohodnuté služby, ktoré sú klientom hradené. Služby označované ako bonus, darček apod., ktoré sú klientovi poskytnuté zadarmo, nie je možné reklamovať.

2.36. Klient má možnosť k zakúpenému zájazdu využiť linkovú autobusovú alebo vlakovú dopravu prevádzkovanú SA alebo spoločnosťou zo skupiny SA k individuálnej preprave klienta na/z miesta odletu/odchodu. Táto doplnková doprava nie je súčasťou zájazdu a riadi sa Zmluvnými prepravnými podmienkami SA so sídlom v Českej republike alebo spoločnosti zo skupiny SA <http://jizdenky.studentagency.cz/miranda2/export/sites/m2jizdenky/cs/autobus/prepravni-rad/SPP.pdf>.

Klient sa zaväzuje rešpektovať odporúčanie usporiadateľa a SA týkajúce sa vhodných časov odchodov taktó zvolenej doplnkovej dopravy a plánovať odchodové časy tak, aby sa na miesto odletu/odchodu dostavil s dostatočným alebo požadovaným časovým predstihom pred nástupom zájazdu. SA nenesie zodpovednosť za prípadné škody v dôsledku nedostavenia sa klienta včas na miesto odletu/odchodu.

2.37. SA v niektorých prípadoch poskytuje k zakúpenému zájazdu ako bonus „parkovanie na vybraných letiskách počas dovolenky zadarmo“. Klient berie na vedomie, že SA nemôže ovplyvniť aktuálnu obsadenosť jednotlivých parkovacích plôch pri daných letiskách, ku ktorým sa bonus vzťahuje a neručí teda za stav, kedy po príchode na stanovené parkovisko je jeho kapacita obsadená.

2.38. Klient má právo po svojom návrate zo zájazdu zaslť prostredníctvom webových stránok SA k zakúpenému zájazdu recenziu a poskytnúť tak informácie o kvalite ubytovania a služieb ďalším potenciálnym klientom SA. Klient berie na vedomie, že SA je oprávnená recenziu uverejniť podľa svojho uváženia, prípadne uverejnenie klientom zaslanej recenzie odmietnuť bez uvedenia dôvodu. O odmietnutí uverejnenia recenzie nie je SA povinná klienta informovať. Odoslaním recenzie dáva klient súhlas k uverejneniu tejto recenzie na weboch SA spoločností skupiny SA. Zároveň klient súhlasí s tým, že SA môže doručené recenzie upraviť tak, aby v nich neboli uvedené konkrétne názvy usporiadateľov, leteckých spoločností alebo iné mená.



### **3. Podmienky pre sprostredkovanie predaja jednotlivých služieb cestovného ruchu (napr. prenájom áut, prenájom karavanov, ubytovania apod.)**

3.1. SA je autorizovaným sprostredkovateľom ubytovacích a iných jednotlivých služieb cestovného ruchu a súvisiacich služieb vybraných poskytovateľov týchto služieb („poskytovateľ“), s ktorými má uzavreté zmluvy, na základe ktorých je SA oprávnená uzatvárať s klientmi menom príslušného poskytovateľa zmluvu („zmluva“) a svojím menom inkasovať dohodnutú cenu služieb.

3.2. SA ponúka klientom možnosť uzavrieť s vybraným poskytovateľom zmluvu. Klient berie na vedomie, že práva a povinnosti zo zmluvy vznikajú iba poskytovateľovi služby a klientovi, pričom SA v tomto vzťahu vystupuje iba ako sprostredkovateľ.

3.3. Klient berie na vedomie, že za poskytnutie služieb a súvisiacich služieb podľa zmluvy nesie zodpovednosť výhradne poskytovateľ služby podľa svojich obchodných podmienok, nie SA, ktorá nie je poskytovateľom ubytovania ani iných služieb, a preto nezodpovedá za riadnu a včasnú realizáciu ani za spôsobenie úrazu, ochorenia, stratu ani poškodenie vecí či iného majetku klienta v súvislosti s ubytovaním a čerpaním iných sprostredkovaných služieb.

3.4. Klient môže podľa svojej voľby uskutočniť svoju objednávku služieb:

- a) prostredníctvom elektronickej on-line rezervácie cez internet na webových stránkach SA [www.studentagency.sk](http://www.studentagency.sk), [www.hviezda.sk](http://www.hviezda.sk), [www.go4holiday.sk](http://www.go4holiday.sk), [www.orbix.sk](http://www.orbix.sk),
- b) telefonicky, faxom či e-mailom, alebo
- c) osobne v prevádzke SA.

3.5. Rezerváciou prostredníctvom systému pre elektronickej on-line rezervácie, telefonicky, faxom, elektronickej poštou či osobne v pobočke SA klient robí záväzne svoju objednávku ubytovacích alebo iných a súvisiacich služieb cestovného ruchu, a bezvýhradne súhlasí s týmito VOP. Po prijatí objednávky a jej prípadnom potvrdení zo strany poskytovateľa služby (ak je to podľa podmienok poskytovateľa služby potrebné), je klientovi zaslané zo strany SA potvrdenie jeho objednávky s uvedením údajov o objednanom ubytovaní či iných alebo súvisiacich službách, poskytovateľovi služby a celkovej cene, a to:

- a) elektronickej formou na e-mail, ktorý klient uviedol pri rezervácii, v prípade elektronickej on-line rezervácie, alebo

- b) dohodnutým spôsobom (napr. poštou, elektronickej formou), v prípade rezervácie vykonanej telefonicky, faxom, elektronickej poštou či osobne v pobočke SA.

3.6. Klient berie na vedomie, že do okamihu uhradenia celkovej ceny (tj. ceny vrátane ceny ubytovania, objednaných iných a súvisiacich služieb, ceny sprostredkovania, apod.) nie je potvrdenie objednávky záväzné ani pre SA ani pre klienta a rezervácia ubytovania, príp. iných a súvisiacich služieb, ako aj ich cena môže byť zmenená, resp. objednávka môže byť zo strany klienta odmietnutá. Záväzné objednávky sú prijímané v rámci bežnej pracovnej doby v pracovných dňoch a to najneskôr do 18.00 hod. (do 17 hod. pro oddelenie pre korporátnych zákazníkov – ORBIX). Objednávky, ktoré dodávateľ obdrží mimo pracovnú dobu, budú vybavené až nasledujúci pracovný deň.

3.7. Zmluva medzi klientom a poskytovateľom služby je uzatvorená okamihom, kedy klient uhradí po overení platnosti vykonanej rezervácie ubytovania, príp. inej a súvisiacej služby, u SA celkovú cenu, alebo v deň, kedy klient, ktorý má so SA dohodnutú platbu na faktúru s dohodnutou splatnosťou, zašle písomne záväznú objednávku SA a SA potvrdí objednávku. Uhradením celkovej ceny (alebo zasláním záväznú objednávku klientov s hodnotou splatnosťou) klient potvrdzuje, že mu boli zo strany SA poskytnuté všetky potrebné informácie (vrátane stornovacích a reklamačných podmienok) a súvisiace dokumenty.

3.8. V prípade, že podmienky poskytovateľa ubytovania a iných služieb vyžadujú uzavretie zmluvy v písomnej podobe, oznámi SA túto skutočnosť klientovi, hneď ako poskytovateľ ubytovania či inej služby potvrdí objednávku klienta. SA súčasne klienta informuje o dobe platnosti objednávky, v rámci ktorej je klient povinný uzavrieť zmluvu. Po uplynutí doby platnosti objednávky je nutné vyžiadať nové potvrdenie objednávky poskytovateľom ubytovania či inej služby. Zmluva je uzavretá jej podpisom klientom a SA. Podpisom zmluvy klient potvrdzuje, že mu boli zo strany SA poskytnuté všetky potrebné informácie (vrátane stornovacích a reklamačných podmienok) a súvisiace dokumenty.

3.9. Po uzavretí zmluvy je SA povinná vystaviť a odovzdať alebo zaslať klientovi ubytovací poukaz, príp. poukaz na objednané či súvisiace služby cestovného ruchu, ktorých predloženie je potrebné pre poskytnutie ubytovania či súvisiacich služieb.

3.10. Všetky návrhy na zmeny či zrušenie zmluvy, ak to zmluva či podmienky poskytovateľa

pripúšťajú, je klient povinný vykonať u poskytovateľa, alebo ak to pripúšťajú podmienky poskytovateľa ubytovania, prostredníctvom SA.

3.11. Klient berie na vedomie, že reklamáciu ubytovania alebo iných alebo súvisiacich služieb je možno vykonať len spôsobom uvedeným v podmienkach poskytovateľa služby. SA nie je oprávnená uznávať ani vybavovať akékoľvek reklamácie klienta, ktoré sa týkajú ubytovacích alebo iných či súvisiacich služieb. Reklamácie je potrebné vykonať, ak nie je v reklamačných podmienkach uvedené inak, v prípade

- a) nedostatkov, ktoré je možné odstrániť ihneď, bez zbytočného odkladu u poverenej osoby poskytujúcej ubytovacie alebo súvisiace služby, a v prípade, že takejto reklamácie nie je vyhovené, čo je klient povinný doložiť písomným potvrdením, priamo od poskytovateľa služby alebo prostredníctvom SA, a
- b) ostatných nedostatkov najneskôr do piatich (5) dní od ukončenia poskytnutého ubytovania alebo súvisiacej služby, ak nestanovujú podmienky poskytovateľa lehotu kratšiu, a to priamo u poskytovateľa ubytovania alebo prostredníctvom SA.

3.12. V prípade, že klient uplatní reklamáciu prostredníctvom SA, SA odovzdá reklamáciu poskytovateľovi služby k vybaveniu a ďalej informuje klienta o priebehu a výsledku reklamácie. Klient berie na vedomie, že mu v tomto prípade nevznikajú akékoľvek nároky voči SA, ktorá je mu v konaní o reklamácie iba nápomocná. Klient berie ďalej na vedomie, že aj v prípade odovzdania reklamácie poskytovateľovi služby prostredníctvom SA, patrí reklamácia výhradne do kompetencie poskytovateľa ubytovania a SA nemôže ovplyvniť dobu pre vybavenie reklamácie ani jej výsledok.

3.13. SA je oprávnená poskytovať akékoľvek náhrady len v súlade s príslušnými podmienkami poskytovateľa služby.

3.14. SA zodpovedá iba za splnenie svojich povinností súvisiacich s uzavretím zmluvy, tj. najmä za

- a) riadne a včasné oznámenie poskytovateľovi služby, že bola vykonaná objednávka a následne uzatvorená zmluva,
- b) riadne a včasné zabezpečenie potvrdenia objednávky zo strany poskytovateľa služby, ak to vyžadujú podmienky poskytovateľa služby,
- c) riadne a včasné vystavenie poukazu na služby,
- d) riadne odovzdanie potrebných dokladov poskytovateľovi služby,
- e) riadne oznámenie zmien, príp. zrušenie zmluvy poskytovateľovi služby i klientovi, a to nasledujúci pracovný deň potom, čo SA bola o

takejto zmene písomne informovaná,

- f) riadne a včasné poukázanie ceny služby a súvisiacich služieb na účet poskytovateľa služby.

3.15. Klient je povinný po uhradení ceny ubytovania, príp. iných alebo súvisiacich služieb, písomne oznámiť SA svoje platné kontaktné údaje (ako aj zmenu týchto údajov) pre prípad oznámenia zmeny ubytovania či ďalších služieb. V prípade neplatnosti písomne oznámených kontaktných údajov SA nezodpovedá za akékoľvek škody vzniknuté klientovi v dôsledku nedoručenia oznámenia zmien.

Klient berie na vedomie, že spoločnosť ORBIX nie je povinná zisťovať prípadné zmeny v rezervácii pred uhradením ceny služieb či zmeny podmienok ubytovania po vystavení poukazu na ubytovanie a tieto informácie oznamovať klientovi.

3.16. Klient zodpovedá najmä za:

- a) správnosť poskytnutých údajov,
- b) včasný nástup na ubytovanie resp. začatie čerpania sprostredkovanej služby.

3.17. Klient je povinný:

- a) v dostatočnom časovom predstihu pred nástupom na ubytovanie u seba a všetkých ďalších ubytovaných osôb skontrolovať platnosť cestovných dokladov a overiť podmienky vstupu do všetkých cieľových a tranzitných destinácií, ktoré za účelom objednaného ubytovania navštívia, najmä vstupné formality a vízové požiadavky vo vzťahu ku konkrétnej situácii klienta a spolucestujúcich. Klient berie na vedomie, že SA ani poskytovateľ ubytovania nenesú zodpovednosť za prípadnú škodu vzniknutú v dôsledku odmietnutia vstupu klienta či ďalších cestujúcich osôb do krajiny cieľovej alebo tranzitnej destinácie alebo odmietnutia odbavenia k preprave do takej destinácie.
- b) zabezpečiť sebe a spolucestujúcim osobám potrebné pobytové a tranzitné víza.
- c) zabezpečiť, aby klient, ako aj ďalšie cestujúce osoby spĺňali zdravotné či iné požiadavky potrebné pre cestu či pobyt vo všetkých cieľových aj tranzitných destináciách.
- d) skontrolovať správnosť údajov na poukaze na ubytovanie vystavenom SA a iné služby (najmä osobné údaje, dátumy ubytovania, typ ubytovania, typ prenajatého vozidla apod.), pričom prevzatím poukazu na službu potvrdzuje, že ich skontroloval a že s týmito údajmi súhlasí.

3.18. Klient berie na vedomie a súhlasí s tým, že storno služby sa riadia podmienkami poskytovateľa služby a v nich stanovená lehota pre prípadnú refundáciu zaplatenej ceny alebo jej

časti prostredníctvom SA sa predlžuje o lehotu 21 dní, počas ktorých sa SA zaväzuje príslušnú čiastku klientovi vyplatiť.

#### 4. Podmienky pre sprostredkovanie leteckej prepravy osôb

4.1. SA sprostredkováva pre klientov možnosť uzavrieť s vybraným dopravcom Zmluvu o leteckej preprave osôb a o poskytnutí ďalších súvisiacich služieb („Zmluvy“) len na základe týchto obchodných podmienok platných v okamihu uzatvorenia Zmluvy.

4.2. Klient berie na vedomie, že uzatvorením Zmluvy vznikajú práva a povinnosti týkajúce sa Leteckej prepravy a poskytnutia súvisiacich služieb klientovi a dopravcovi. SA vystupuje vo vzťahu medzi klientom a dopravcom len ako sprostredkovateľ pri uzatváraní Zmluvy.

4.3. Klient berie na vedomie, že SA nezabezpečuje Leteckú prepravu ani poskytovanie súvisiacich služieb, a z tohto dôvodu nezodpovedá za riadne a včasné uskutočnenie Leteckej prepravy a poskytnutie súvisiacich služieb alebo za spôsobenie úrazu, ochorenia, stratu ani poškodenie vecí či iného majetku klienta v súvislosti s Leteckou prepravou.

4.4. Klient môže podľa svojej voľby uskutočniť svoju objednávku leteniek, príp. súvisiacich služieb:

- a) prostredníctvom elektronickej on-line rezervácie cez internet na webových stránkach [www.studentagency.sk](http://www.studentagency.sk), [www.hviezda.sk](http://www.hviezda.sk), [www.go4holiday.sk](http://www.go4holiday.sk), [www.orbix.sk](http://www.orbix.sk), príp. na ďalších stránkach prevádzkovaných SA,
- b) prostredníctvom mobilných aplikácií SA, vrátane spoločností patriacich do skupiny SA,
- c) telefonicky, faxom alebo e-mailom, alebo
- d) osobne v pobočke SA.

4.5. Pri uzatvorení Zmluvy akýmkoľvek z vyššie uvedených spôsobov je klient povinný na požiadanie predložiť doklad totožnosti a preukázať ďalšie údaje potrebné k riadnemu zabezpečeniu Leteckej prepravy, napr. pre identifikáciu osoby pre účely leteckej prepravy, požiadaviek na prepravu neštandardných vecí, tj. najmä zvieratá, zbrane, športové potreby. Klient berie na vedomie, že dopravcovia môžu v súlade s ich prepravnými podmienkami vyžadovať za dodatočnú zmenu údajov alebo doprovod samostatne cestujúceho nepľnoletého dieťaťa alebo prepravu neštandardných vecí úhradu poplatkov, prípadne môžu klienta vylúčiť z prepravy bez nároku na vrátenie ceny Leteckej prepravy.

4.6. Rezerváciu prostredníctvom systému pre elektronickej on-line rezervácie, telefonicky, faxom, elektronickej poštou alebo osobne v pobočke SA klient robí záväzne svoju objednávku Leteckej prepravy, príp. ďalších služieb, a

bezvýhradne súhlasí s týmito VOP. Po obdržaní objednávky, a jej prípadnom potvrdení zo strany dopravcu (ak je to podľa podmienok dopravcu nutné), je klientovi zaslané zo strany SA potvrdenie jeho objednávky s uvedením údajov o objednannej Leteckej preprave, súvisiacich službách, dopravcovi a celkovej cene, a to:

- a) elektronickej formou na e-mail, ktorý klient uviedol pri rezervácii, v prípade elektronickej on-line rezervácie, alebo
- b) dohodnutým spôsobom (napr. poštou, elektronickej formou), v prípade rezervácie uskutočnenej telefonicky, faxom, elektronickej poštou či osobne v pobočke SA.

4.7. Klient berie na vedomie, že:

- a) do okamihu uhradenia celkovej ceny objednannej služby (tj. ceny zahŕňajúcej cenu letenky, letiskové, palivové a ostatné poplatky, cenu ďalších objednaných služieb, odmenu za sprostredkovanie, apod.) alebo do okamihu odoslania záväznej objednávky zo strany klienta, ktorý má so spoločnosťou STUDENT AGENCY dohodnutú platbu na faktúru so splatnosťou až po vystavení letenky, nie je potvrdenie objednávky záväzné a rezervácia letenky, príp. ďalších služieb, môže byť zmenená. Záväzné objednávky sú prijímané v rámci bežnej pracovnej doby v pracovných dňoch a to najneskôr do 18.00 hod. (do 17 hod. pro oddelenie pre korporátnych zákazníkov – ORBIX). Objednávky, ktoré dodávateľ obdrží mimo pracovnú dobu, budú vybavené až nasledujúci pracovný deň,
- b) do okamihu vystavenia letenky môže byť celková cena letenky, príp. ďalších služieb zmenená a SA má nárok na doplatok do aktuálnej výšky ceny letenky pri jej vystavení,
- c) do okamihu vystavenia letenky si dopravca vyhradzuje právo zmeniť termín pre vystavenie letenky, zmeniť výšku ceny letenky alebo letiskových poplatkov,
- d) možné spôsoby platby ceny letenky, príp. ďalších služieb, závisia na dobe, do ktorej je potrebné u vykonanej rezervácie vystaviť letenku. Konkrétnu lehotu na zaplatenie ceny letenky určuje ku konkrétnemu cenovému tarifu dopravca,
- e) za sprostredkovanie možnosti uzavrieť zmluvu o leteckej preprave osôb si SA účtuje poplatok za sprostredkovanie - transakčný poplatok - podľa platného cenníku.

4.8. Zmluva medzi klientom a dopravcom je uzatvorená v deň, kedy klient po overení platnosti vykonanej rezervácie letenky, príp. ďalších služieb, SA uhradí celkovú cenu. Deň úhrady sa riadi bodom 1.8 VOP, alebo v deň, kedy SA vystaví letenku klientovi, ktorý má so SA dohodnutú platbu na faktúru s dohodnutou splatnosťou. SA je povinná vystaviť letenky v deň

uzatvorenia Zmluvy. Uhradením celkovej ceny klient potvrdzuje, že mu boli zo strany SA poskytnuté všetky potrebné informácie (vrátane stornovacích a reklamačných podmienok) a súvisiace dokumenty. Klient je povinný oboznámiť sa s podmienkami dopravcu pre zmenu už vystavenej letenky (napr. zmena dátumu letu).

4.9. Najneskôr nasledujúci pracovný deň po uzatvorení Zmluvy je SA povinná odovzdať alebo zaslatať klientovi objednané letenky.

4.10. Všetky návrhy na zmeny či zrušenie Zmluvy, pokiaľ to Zmluva či podmienky dopravcu pripúšťajú, je Klient povinný vykonať u dopravcu, alebo, ak to pripúšťajú podmienky dopravcu, prostredníctvom SA.

4.11. Klient berie na vedomie, že reklamáciu Leteckej prepravy či súvisiacich služieb je možné robiť len spôsobom uvedeným v podmienkach dopravcu. SA nie je oprávnená uznávať ani vybavovať akékoľvek reklamácie klienta, ktoré sa týkajú Leteckej prepravy či súvisiacich služieb. Reklamácie je nutné robiť, ak nie je v reklamačných podmienkach dopravcu uvedené inak, v prípade

- a) nedostatkov, ktoré je možné odstrániť ihneď, bez zbytočného odkladu u poverenej osoby dopravcu,
- b) ostatných nedostatkov, najneskôr do štrnástich (14) dní od uskutočnenia Leteckej prepravy u dopravcu alebo prostredníctvom SA.

4.11.1. Za prepravu batožiny zodpovedá prepravca. Za škody spôsobené zničením, poškodením, stratou či meškaním batožiny pri lete dopravcu z EU kdekoľvek na svete môže klient žiadať náhradu max. do výšky 1.000 SDR.

Ak je batožina poškodená, omeškaná, stratená alebo zničená, musí cestujúci čo najskôr podať písomnú sťažnosť leteckému dopravcovi. V prípade poškodenia odbavenej batožiny musí cestujúci podať písomnú sťažnosť do 7 dní a v prípade oneskorenia do 21 dní, v oboch prípadoch odo dňa, kedy bola batožina cestujúcemu odovzdaná.

Ak letecký dopravca, ktorý skutočne vykonáva let, nie je totožný s leteckým dopravcom uzatvárajúcim zmluvu, má cestujúci právo podať sťažnosť alebo vzniesť nárok na náhradu škody voči obom. Ak je obchodná firma alebo kód leteckého dopravcu vyznačený na letenke, je

tento letecký dopravca leteckým dopravcom, s ktorým bola uzavretá zmluva.

Nárok je možné uplatniť u leteckého dopravcu, s ktorým bola uzavretá zmluva (zakúpením letenky) alebo v prípade, že ide o rôzne spoločnosti, aj u dopravcu, ktorý let v skutočnosti prevádzkuje.

4.12. V prípade, že Klient urobí reklamáciu prostredníctvom SA, SA odovzdá reklamáciu dopravcovi k vybaveniu a ďalej informuje klienta o priebehu a výsledku reklamácie. Klient berie na vedomie, že mu v tomto prípade nevznikajú akékoľvek nároky voči SA, ktorá je mu v konaní o reklamácií len nápomocná. Klient berie ďalej na vedomie, že aj v prípade odovzdania reklamácie dopravcovi prostredníctvom SA, patrí reklamácia výhradne do kompetencie dopravcu a SA nemôže ovplyvniť dobu pre vybavenie reklamácie ani jej výsledok.

4.13. SA je oprávnená poskytovať akékoľvek náhrady iba v súlade s príslušnými podmienkami dopravcu.

4.14. SA zodpovedá len za splnenie svojich povinností súvisiacich s uzatvorením Zmluvy, tj. najmä za:

- a) riadne a včasné oznámenie dopravcovi, že bola urobená objednávka a následne uzatvorená Zmluva,
- b) riadne a včasné zabezpečenie potvrdenia objednávky zo strany dopravcu, ak to vyžadujú podmienky dopravcu,
- c) riadne vystavenie letenky či iného cestovného dokladu,
- d) riadne poskytnutie potrebných dokladov dopravcovi,
- e) riadne oznámenie zmien, príp. zrušenie Zmluvy, dopravcovi aj klientovi, a to bez zbytočného odkladu potom, čo SA je o takejto zmene písomne informovaná,
- f) riadne a včasné poukázanie ceny Leteckej prepravy a ceny za súvisiace služby na účet dopravcu.

4.15. Klient berie na vedomie, že SA nie je povinná zisťovať prípadné zmeny v rezervácii pred zakúpením letenky, či zmeny podmienok Leteckej prepravy po zakúpení letenky a tieto informácie oznamovať klientovi. V súlade s bodom 3.14. písm. e ) je tieto informácie povinná podať iba v prípade, keď sú jej tieto oznámené aspoň jeden pracovný deň vopred.

4.16. Klient je povinný po zakúpení letenky, príp. súvisiacich služieb, písomne oznámiť SA svoje platné kontaktné údaje (ako aj zmenu týchto údajov) pre prípad oznámenia zmeny letu či jeho podmienok. V prípade neplatnosti písomne oznámených kontaktných údajov SA

nezodpovedá za akékoľvek škody vzniknuté klientovi v dôsledku nedoručenia oznámenia zmien. Uvedením kontaktných údajov Klient súhlasí, aby ho SA kontaktovala na ktoromkoľvek z uvedených kontaktných údajov a je plne zodpovedný za zabezpečenie svojej dostupnosti na všetkých uvedených kontaktných údajoch.

4.17. Klient zodpovedá najmä za:

- a) dodržiavanie vízových predpisov po celú dobu letu aj pobytu v cieľovej krajine, teda aj vízovej povinnosti pri pobyte v tranzitnom priestore medzinárodného letiska a zabezpečenie potrebných víz,
- b) správnosť poskytnutých údajov,
- c) overenie prípadných zmien letu po zakúpení letenky (potrebné overiť u príslušného dopravcu),
- d) overenie aktuálneho termínu odletu pred odletom u dopravcu, najmä v prípade nepriaznivých poveternostných podmienok,
- e) včasné dostavenie sa k odletu.

4.18. Klient je povinný:

- a) skontrolovať správnosť údajov v rezervácii a následne v prepravnom doklade (najmä osobné údaje, dátumy, trasu, nadväznosť prestupov), pričom prevzatím letenky či itinerára letu potvrdzuje, že tieto údaje skontroloval a že s nimi súhlasí,
- b) oboznámiť sa s podmienkami pre zmenu či storno už vystavenej letenky,
- c) využiť prvý úsek cesty podľa rezervácie a využiť kupóny v poradí určenom v letenke,
- d) rekonfirmovať (znovu potvrdiť) spiatočný let, a to 72 hodín pred odletom priamo dopravcovi,
- e) overiť si povolenú váhu batožiny,
- f) overiť si u predajcu možnú vekovú hranicu samostatne cestujúceho dieťaťa, rovnako ako aj podmienky jeho letu a poplatky s tým spojené (ako je asistencia leteckého personálu a podobne), ktoré sa líšia u jednotlivých dopravcov.
- g) dodržiavať Prepravné podmienky zverejnené na webových stránkach dopravcu.
- h) informovať SA, ak má záujem o vyžiadanie špeciálnej služby (asistencia pre hendikepovaných cestujúcich, preprava detí bez sprievodu, neštandardná batožina, zbrane, športové vybavenie, zvieratá a pod.), a to ešte pred uhradením letenky. Tieto služby môžu podliehať špecifickým podmienkam dopravcu a nemusia byť akceptované na všetkých letoch.

4.19. Klient berie na vedomie a súhlasí s tým, že:

- a) storno letenky a lehota pre prípadnú refundáciu sa riadi podmienkami dopravcu (leteckej spoločnosti) pri vybranom tarife,
- b) v prípade storna letenky je transakčný poplatok (poplatok za sprostredkovanie) za

vystavenie letenky nevratný a za vykonanie storna letenky si SA môže účtovať odmenu podľa platného cenníka, transakčný poplatok za vystavenie letenky je nevratný tiež v prípade storna letenky z dôvodu zmeny letového poriadku zo strany dopravcu,

- c) poskytovanie ostatných služieb (cestovné poistenie, poistenie proti stornu poplatkom atď.) sa riadi podmienkami poskytovateľa príslušnej služby,
- d) v prípade, že má klient záujem o doplnkové služby (poistenie proti stornu, sprievod klienta, špeciálne jedlo), je povinný o tom informovať SA pri objednávke,
- e) v prípade zmeny dátumu odletu u vystavenej letenky, ak jej vykonanie umožňujú podmienky tarify, má dopravca právo na doplatenie aktuálnej výšky ceny letenky a letiskových a palivových poplatkov ku dňu zmeny, ak prišlo k navýšeniu oproti dátumu vystavenia letenky,
- f) v prípade nízkonákladových leteckých spoločností existuje vyššie riziko zmeny či zrušenia letu zo strany dopravcu. Povinnosť a možnosť poskytnutia náhradného spojenia dopravcom v takýchto prípadoch môže byť obmedzená.
- h) V prípade zakúpenia separátnych leteniek (napr. z dôvodu zníženia cestovných nákladov) nenesie dopravca zodpovednosť za náklady vzniknuté zmenou či zakúpením letenky na nadväzný let v prípade meškania, zmeny či zrušenia predchádzajúceho letu.
- i) Pri zmene letu zo strany leteckej spoločnosti bude klient informovaný zo strany SA emailom, prípadne telefonicky alebo osobne ústne. Ak bude itinerár spĺňať nadväznosť letov a ak bude (klient) vyzvaný, aby zmenu potvrdil, je potrebné tak učiniť do dátumu oznámeného spolu s touto informáciou. Spravidla je lehota pre potvrdenie zmeny do 14 dní, ak nie je stanovené inak. Ak klient nebude v tejto lehote reagovať, má sa za to, že so zmenou letu o 1 - 120 minút súhlasí a zmena bude automaticky prijatá.
- j) Malé zmeny letov do 10 minút, ktoré nenarušujú nadväznosť spojov na letenke, sú prijímané automaticky. Klient bude informovaný emailom.
- k) Niektoré letiská vyžadujú miestnu odletovú taxu splatnú v hotovosti v miestnej mene.

## **5. Podmienky pre vybavenie oprávnenia k pobytu (víza)**

5.1. SA ponúka klientom zabezpečenie podania žiadosti a vyzdvihnutie víz za odmenu na základe objednávky klienta uskutočnenej podľa voľby klienta telefonicky, faxom, e-mailom alebo osobne v ktorejkoľvek pobočke SA.

5.2. V objednávke je klient povinný uviesť najmä osobné údaje osôb, pre ktoré majú byť víza

vybavené (vrátane štátneho občianstva), úplný oficiálny názov štátu, ktorého vízum klient požaduje vybaviť, typ požadovaného víza a požadovaný termín a dobu trvania víza. Po prijatí objednávky SA klientovi zašle potvrdenie objednávky s uvedením údajov o objednanom vybavení víza, dokladoch potrebných k úspešnému vybaveniu víza, výške správneho poplatku za vybavenie víza a odmeny SA.

5.3. Zmluva je uzatvorená uhradením odmeny SA a správneho poplatku za vybavenie víza, alebo v deň, kedy klient, ktorý má so SA dohodnutú platbu na faktúru s dohodnutou splatnosťou, zašle písomne záväznú objednávku SA a SA potvrdí objednávku. Uzatvorením zmluvy klient potvrdzuje, že mu boli zo strany SA poskytnuté všetky potrebné informácie vrátane predpokladanej lehoty pre vybavenie žiadosti o vízum. Za úhradu odmeny a správneho poplatku sa považuje podľa formy úhrady deň prevzatia hotovosti alebo platby platobnou kartou alebo deň pripísania platby na účet SA.

5.4. Ak sa klient po podaní žiadosti o vydanie víza rozhodne túto žiadosť vziať späť alebo zmluvu s SA ukončiť pred vydaním víza, má SA nárok na úhradu pomernej časti odmeny za už vykonané úkony, najmenej však vo výške 50 % odmeny. Klient berie na vedomie, že po podaní žiadosti o vydanie víza sa zaplatený správny poplatok už nevracia, a to ani v prípade, že klient svoju žiadosť síce nevezme späť, ale vízum nebude vydané.

5.5. Po uzatvorení zmluvy je klient povinný odovzdať SA bez zbytočného odkladu všetky dokumenty potrebné pre vybavenie víza. Do prijatia takýchto dokumentov nie je SA povinná robiť žiadne úkony smerujúce k vybaveniu víza. Klient berie na vedomie, že príslušný zastupiteľský úrad môže v priebehu konania o vydanie víz požadovať predloženie ďalších dokumentov, o čom bude SA klienta informovať a klient je povinný SA takéto ďalšie dokumenty ihneď poskytnúť.

5.6. Klient je povinný:

- oznámiť SA pravdivo a úplne všetky skutočnosti a informácie, ktoré sú rozhodujúce pre vydanie víza,
- poskytovať SA všetku súčinnosť potrebnú pre vybavenie víza,
- ak je na vybavenie víza potrebná plná moc, včas ju SA udeliť a doručiť.

5.7. SA je povinná:

- dokumenty získané od klienta pre účely vybavenia víza riadne opatrovať a odovzdať ich príslušnému zastupiteľskému úradu,
- na žiadosť klienta ho informovať o priebehu vybavovania víza,
- konať podľa svojich schopností a znalostí a odchýliť sa od pokynov klienta, len ak je to v záujme klienta, a ak nemôže SA včas získať súhlas klienta,
- vyzdvihnúť víza po ich vydaní v súlade s

termínom uvedeným príslušnou ambasádou a doručiť ich bez zbytočného odkladu klientovi spolu s dokumentmi, ktoré zastupiteľský úrad vracia, najmä cestovný pas s udeleným vízom, popr. sa s klientom dohodnúť na inom spôsobe odovzdania víza a príslušných dokumentov, ak sú s cestovným dokladom a vízom príslušnou ambasádou vrátené.

5.8. Klient berie na vedomie, že:

- SA nezodpovedá za nevydanie víza v dôsledku nesprávnosti odovzdaných údajov alebo dokumentov alebo neposkytnutím potrebnej súčinnosti alebo neudelením potrebnej plnej moci riadne a včas.
- SA nezodpovedá za prekročenie predpokladanej doby pre vydanie víza.
- SA nezodpovedá za neudelenie víza, ak bolo spôsobené okolnosťou, ktorú SA nemohla ovplyvniť (napr. správnym uvážením zastupiteľského úradu).
- zastupiteľský úrad môže klienta vyzvať k osobnej návšteve či doloženiu ďalších dokladov neuvedených v pôvodných podmienkach pre proces udelenia víza.
- SA nezodpovedá za správnosť informácií týkajúcich sa vízových povinností. Tieto informácie je klient povinný si na svoje náklady a zodpovednosť overiť u príslušného zastupiteľského úradu.

5.9. SA je oprávnená zmluvu vypovedať s okamžitou platnosťou, ak je narušená dôvera medzi klientom a SA. V takom prípade zmluva zaniká okamihom, kedy SA informuje klienta o výpovedi. Aj po zániku zmluvy je SA povinná urobiť všetko, čo neznesie odklad, aby klient neutrpel ujmu. SA je po zániku zmluvy povinná odovzdať klientovi všetky dokumenty, ktoré prevzala pre účely vybavenia víza od klienta a sú ešte v jej dispozícii. SA má právo nechať si primeranú časť odmeny podľa už vykonaných úkonov.

**6. Podmienky pre sprostredkovanie študijných pobytov v zahraničí,** na ktoré sa nevzťahujú ustanovenia o sprostredkovaní zázjazdu

6.1. SA ponúka klientom možnosť sprostredkovania študijného pobytu v zahraničí („pobyt“) menom a na účet klienta na základe zmluvy o sprostredkovaní.

6.2. Klient berie na vedomie, že SA nie je organizátorom pobytu a z tohto dôvodu nezodpovedá za riadne a včasné uskutočnenie pobytu ani za spôsobenie úrazu, ochorenia, stratu ani poškodenie vecí alebo iného majetku klienta v súvislosti s pobytom.

6.3. Klient berie na vedomie, že:

- ubytovaním v hostiteľskej rodine sa rozumie ubytovanie v súkromí, pričom hostiteľskú

rodinu môže predstavovať aj samostatne žijúca osoba.

- b) ceny pobytov uvedené v cenníkoch SA majú byť príkladom možnej ponuky a preto majú iba informatívny charakter a nie sú záväzné, takto sú v cenníku aj označené. Záväzná cena pobytu bude uvedená v zmluve o sprostredkovaní, a to vrátane príslušnej DPH a v mene, ktorá zodpovedá štátu, v ktorom sa má pobyť uskutočniť, spolu s prepočtom na euro podľa aktuálneho výmenného kurzu.
- c) SA v odôvodnených prípadoch môže zvýšiť cenu pobytu aj po uzatvorení zmluvy o sprostredkovaní v prípade, že cenu zvýši organizátor pobytu. V takom prípade má klient právo na potvrdenie organizátora pobytu o takom navýšení. Ak bude cena podstatne prekročená z iného dôvodu, ako pre zmenu kurzu eura, klient má vtedy právo od zmluvy odstúpiť v zmysle § 53 ods.4 písm. j) Občianskeho zákonníka.
- d) Vo výnimočných prípadoch môže dôjsť k zmenám termínov odchodu a príchodu, napr. pre zrušenie letov alebo z dôvodov na strane poskytovateľa pobytu. SA je povinná o tejto skutočnosti klienta bezodkladne informovať. Ak bude cena podstatne prekročená z iného dôvodu, ako pre zmenu kurzu eura, klient má vtedy právo od zmluvy odstúpiť v zmysle § 53 ods.4 písm. j) Občianskeho zákonníka.
- e) klient nemá právo na poskytnutie zľavy z ceny pobytu za dni, kedy výučba neprebíha z dôvodu štátnych alebo miestnych sviatkov.
- f) v prípade, že klient bude vyhostený z krajiny študijného pobytu, bude mu udelený zákaz v tejto krajine zdržiavať sa alebo bude vylúčený z príslušného študijného programu, nemá nárok na vrátenie ceny pobytu ani jej časti.
- g) fotografie použité v propagačných materiáloch SA majú iba ilustračný charakter a takto sú aj označené.

6.4. Zmluva o sprostredkovaní medzi SA a klientom je uzatváraná písomne alebo konkludentne uhradením ceny pobytu alebo zálohy vyčíslenej v zálohovej faktúre klientom. V prípade takéhoto konkludentného uzavretia zmluvy o sprostredkovaní je klient povinný doručiť SA bez zbytočného odkladu klientom podpísané písomné vyhotovenie zmluvy o sprostredkovaní. Ak tak klient neurobí do 14 dní od konkludentného uzatvorenia zmluvy o sprostredkovaní, je SA oprávnená od zmluvy o sprostredkovaní odstúpiť a z prijatej platby si nechať 15 %, maximálne však 40 eur, ako paušálnu náhradu vzniknutých nákladov.

6.5. Uzatvorením zmluvy o sprostredkovaní sa SA zaväzuje pre klienta sprostredkovať pobyt špecifikovaný v zmluve o sprostredkovaní a klient sa zaväzuje SA uhradiť odmenu za sprostredkovanie a cenu pobytu, príp. cenu

klientom požadovaných doplnkových služieb.

6.6. Uzatvorením zmluvy o sprostredkovaní klient potvrdzuje, že sa zoznámil so všetkými informáciami týkajúcimi sa pobytu, ktoré mu boli poskytnuté zo strany SA, alebo ktoré sú dostupné na webových stránkach SA.

6.7. Klient je povinný uhradiť cenu pobytu a odmenu SA v lehotách a výške stanovených v zmluve o sprostredkovaní, a to na základe faktúry vystavenej SA.

6.8. V prípade, že sa kurz eura voči mene, v ktorej je stanovená cena pobytu, ku dňu úhrady faktúry zvýši o viac ako 5 % oproti dňu vystavenia zálohovej faktúry, je klient povinný SA doplatiť vzniknutý kurzový rozdiel v celej výške. V prípade, že tak klient neurobí do piatich dní, je SA oprávnená od zmluvy o sprostredkovaní odstúpiť a klient je povinný uhradiť storno poplatky pobytu podľa týchto VOP.

6.9. V prípade, že sa kurz eura voči cudzej mene, v ktorej je stanovená cena pobytu, ku dňu úhrady faktúry zníži o viac ako 5 % oproti dňu vystavenia zálohovej faktúry, má klient právo na vrátenie vzniknutého kurzového rozdielu od SA na základe písomnej žiadosti s uvedením príslušného čísla účtu klienta, kam mu má SA vrátiť platbu.

6.10. SA je oprávnená stanoviť splatnosť tak, aby bola celková cena a odmena uhradená pred nástupom na pobyt. Ak je doba splatnosti kratšia ako tri dni, je SA povinná na to klienta upozorniť.

6.11. Klient má možnosť zvoliť úhradu ceny pobytu v dvoch splátkach, a to 25 % ceny splatnej do 14 dní od vystavenia faktúry a zvyšných 75 % ceny najneskôr šesť týždňov pred plánovaným nástupom na pobyt.

6.12. SA je povinná rezervovať pre klienta vybraný pobyt do siedmich pracovných dní od uhradenia ceny pobytu alebo zálohy a odmeny. Ak je doba od uzavretia zmluvy o sprostredkovaní a nástupom na pobyt kratší ako 10 dní, je SA povinná túto rezerváciu vykonať bez zbytočného odkladu.

6.13. SA informuje klienta:

- a) na žiadosť klienta o priebeh sprostredkovania pobytu, vždy v lehote potrebnej pre zistenie požadovaných informácií.
- b) v prípade potvrdenia rezervácie pobytu organizátorom takého pobytu bez zbytočného odkladu, a
- c) v prípade nepotvrdenia rezervácie pobytu organizátorom takého pobytu bez zbytočného odkladu, najneskôr však sedem dní pred plánovaným nástupom na pobyt. V takom

pripade SA ponúkne klientovi alternatívny termín či pobyt ako taký. Ak klient s navrhovanou alternatívou nesúhlasí, má právo odstúpiť od zmluvy o sprostredkovaní. SA je potom povinná vrátiť klientovi už uhradenú časť ceny pobytu.

6.14. V prípade potvrdenia rezervácie organizátorom pobytu je SA povinná doručiť klientovi dokumenty potrebné pre nástup na pobyt pred týmto plánovaným nástupom.

6.15. Klient je povinný najmä:

- a) v dostatočnom časovom predstihu pred plánovaným nástupom na pobyt skontrolovať platnosť cestovného dokladu a overiť podmienky vstupu do všetkých cieľových a tranzitných destinácií, najmä vstupné formality a vízové požiadavky. Klient berie na vedomie, že SA ani organizátor pobytu nenesú zodpovednosť za prípadnú škodu vzniknutú v dôsledku odmietnutia vstupu klienta do krajiny cieľovej alebo tranzitnej destinácie či odmietnutie odbavenia k preprave do takej destinácie.
- b) zabezpečiť si potrebné pobytové a tranzitné víza.
- c) zabezpečiť, aby spĺňal zdravotné či iné požiadavky potrebné pre cestu či pobyt vo všetkých cieľových aj tranzitných destináciách,
- d) riadiť sa pokynmi organizátora pobytu,
- e) v priebehu pobytu sa správať tak, aby neporušoval všeobecne záväzné právne predpisy danej krajiny, pravidlá študijného programu stanovené organizátorom, nezasahoval neoprávnene alebo bezdôvodne do práv ostatných účastníkov pobytu, a aby nepoškodzoval dobré meno SA.

6.16. Klient berie na vedomie, že v prípade, že sa ním vybraný konkrétny pobyt nenaplní, môže mu organizátor pobytu zmeniť typ pobytu na adekvátnu náhradu. Ak je klientovi poskytnutá adekvátna náhrada pobytu, nemá nárok na odstúpenie od zmluvy o sprostredkovaní, vrátenie ceny pobytu ani jej časti.

6.17. Klient má právo požadovať zmenu podmienok pobytu. Ak je požadovaná zmena možná, má SA nárok na náhradu všetkých nákladov, ktoré vynaloží na zabezpečenie takej zmeny.

6.18. Klient má právo objednaný pobyt zrušiť, a to doporučené zaslaným oznámením. V takom prípade je klient povinný SA uhradiť nasledujúce storno poplatky:

- a) Ak zruší klient pobyt viac ako 30 dní pred plánovaným nástupom na pobyt, je povinný zaplatiť storno poplatok až do výšky 20 % celkovej ceny pobytu a až do výšky 100 %

ceny doplnkových služieb ako je poistenie storna pobytu, liečebných nákladov resp. nestornovateľnej letenky a transferu podľa podmienok poskytovateľa transferu v zahraničí.

- b) Ak zruší klient pobyt v období 30 – 5 dní pred plánovaným nástupom na pobyt, je povinný zaplatiť storno poplatok až do výšky 50 % celkovej ceny pobytu a až do výšky 100 % ceny doplnkových služieb ako je poistenie storna pobytu, poistenia liečebných nákladov resp. nestornovateľnej letenky a transferu podľa podmienok poskytovateľa transferu v zahraničí.
- c) Ak zruší klient pobyt menej ako 4 dni pred plánovaným nástupom na pobyt, príp. po nástupe na pobyt, je povinný zaplatiť storno poplatok až do výšky 100 % celkovej ceny pobytu a až do výšky 100 % ceny doplnkových služieb.

Pri stanovení výšky storno poplatkov sa vychádza z ceny vrátane DPH.

6.19. Klient je povinný uhradiť storno poplatok v príslušnej výške i v prípade, že na pobyt nenastúpi z dôvodov na jeho strane alebo z dôvodu uvedenia nesprávnych údajov poskytnutých pre účely sprostredkovania pobytu SA.

6.20. Ak je podmienkou pre účasť klienta na pobyte získanie víza a klient ich nezíska najmenej 14 dní pred plánovaným nástupom na pobyt, zmluva o sprostredkovaní stráca platnosť a SA má nárok na storno poplatok až do výšky 225 USD (cca 175 eur) a až 100 % ceny doplnkových služieb. Ak vízum vybavovala SA, je klient povinný uhradiť SA všetky náklady vynaložené v súvislosti s vybavovaním víza pre klienta.

6.21. Pobyt sa považuje za zrušený dňom, kedy je SA doručené písomné oznámenie klienta o zrušení pobytu. Zmluva o sprostredkovaní k tomuto dňu zaniká.

6.22. Právo SA na úhradu storno poplatku vzniká ku dňu zániku zmluvy o sprostredkovaní alebo k plánovanému dňu nástupu na pobyt, podľa toho, čo nastane skôr. Výšku storno poplatku vrátane čiastky, ktorú si ponecháva z už uhradenej ceny, sa SA zaväzuje klientovi písomne oznámiť. Storno poplatok je splatný do troch dní od písomného oznámenia SA klientovi.

6.23. SA je povinná byť klientovi, resp. účastníkovi pobytu, k dispozícii na telefóne v rámci štandardnej pracovnej doby SA pre riešenie problémov, ktoré v priebehu študijného pobytu nastanú.

6.24. V prípade zistenia nedostatkov pobytu oproti zmluve alebo týmto VOP má klient právo



uplatniť reklamáciu pobytu u organizátora pobytu priamo alebo prostredníctvom SA, a to bezodkladne v priebehu pobytu, aby bolo možné zjednať nápravu čo najskôr. Pokiaľ to nie je možné reklamovať pobyt na mieste, potom klient alebo jeho zákonný zástupca má právo na podanie reklamácie najneskôr do siedmich dní od návratu klienta z pobytu. Klient má právo na zjednanie nápravy, a ak to nie je možné, na primeranú zľavu z ceny pobytu. Výšku zľavy stanoví SA v spolupráci s organizátorom pobytu. Ak klient reklamáciu neuplatní i keď tak mohol učiniť v priebehu pobytu, má sa za to, že pobyt nevykazoval žiadne nedostatky. Klient berie na vedomie, že po skončení pobytu sú akékoľvek výhrady klienta k pobytu alebo doplnkovým službám bezpredmetné pokiaľ mohol uplatniť reklamáciu už na mieste. Reklamáciu týkajúcu sa dopravy pri spätočnej ceste po skončení pobytu môže klient uplatniť do siedmich dní po svojom návrate.

## **7. Podmienky pre parkovanie na letisku Viedeň**

7.1. SA ponúka klientom možnosť sprostredkovať parkovacie miesto na parkovisku Flughafen Wien Aktiengesellschaft, so sídlom Flughafen Wien AG, Postfach 1, 1300 Wien-Flughafen.

7.2. Parkovacia karta je jedinečný dokument a slúži ako platobná cenina. Parkovacia kartu je možné vyzdvihnúť osobne na letenkových pobočkách SA, alebo je možné ju zaslať poštou na vopred dohodnutú adresu.

7.3. Klient berie na vedomie, že do okamžiku uhradenia ceny parkovacích služieb, alebo do doby, kedy klient, ktorý má so SA dohodnutú platbu na fakturu s dohodnutou splatnosťou, zašle písomne záväznú objednávku SA a SA potvrdí objednávku, nie je potvrdenie objednávky záväzné a cena môže byť zmenená.

7.4. Po zaplatení, popr. zaslaní záväzného objednávky klientů s dohodnutou platbou na fakturu s dohodnutou splatnosťou, a prevzatí parkovacej karty je v prípade storna objednávky zaplatená čiastka nerefundovateľná a poplatok za storno je vo výške 100% z uhradenej ceny. Platnosť parkovacej karty nie je možné zmeniť.

7.5. Klient je povinný sa pri vjazde na parkovisko presvedčiť, či zodpovedá parkovisku, ktoré je vyznačené na parkovacej karte. V prípade, že bude vozidlo zaparkované na nesprávnom parkovisku, vznikne povinnosť uhradenia celého parkovacieho poplatku.

7.6. Aktuálny cenník a spôsob použitia parkovacej karty je uvedený tu: <http://www.studentagency.sk/letenky/Parkovanie/>