

# Všeobecné smluvní podmínky

## (jazykové pobyty pro děti, mládež a studenty)

### 1 ÚVOD

- a) Tyto Všeobecné smluvní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při zajištění studijního pobytu v zahraničí společností ESL Education s.r.o., IČ: 28996798, se sídlem Jakobiho 330, 109 00 Praha 10, zapsanou v obchodním rejstříku, vedeného Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 158759 (dále jen jako „ESL Education“) a jsou nedílnou součástí Smlouvy o zajištění studijního pobytu v zahraničí mezi ESL Education a Zákazníkem (dále jen „Smlouva“).
- b) Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před těmito Všeobecnými smluvními podmínkami.

### 2 SMLUVNÍ STRANY

Smluvními stranami jsou ESL Education a Zákazník, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen „Zákazník“). V případě, že účastníkem kurzu je osoba mladší 18 let, Smlouvu za ní uzavírá její zákonný zástupce.

### 3 OBSAH SMLOUVY

- a) Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji: zájezdu (§ 1, odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb.) nebo vyučovacích, ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka (dále jen „Cestovní služby“).
- b) Obsah Smlouvy je sjednán dle katalogu publikovaného na webových stránkách ESL Education, případně dodatečných nabídek a je přesně vymezen ve Smlouvě. ESL Education se zavazuje zajistit Zákazníkovi jeho jménem studijní pobyt vymezený ve Smlouvě a Zákazník se zavazuje uhradit ESL Education ve Smlouvě dohodnutou cenu (dále jen „Cena“).
- c) Ve Smlouvě se také určuje osoba, resp. osoby které se studijního pobytu zúčastní (dále jen „Účastník“).

### 4 VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- a) Smluvní vztah mezi Zákazníkem a ESL Education vzniká uzavřením Smlouvy. Projev vůle Zákazníka uzavřít Smlouvu lze též učinit úhradou Ceny, případně její částí, na základě zálohové faktury.
- b) Rezervace se provádějí vyplněním a odesláním on-line objednávací formuláře umístěného na webových stránkách ESL Education (HYPERLINK <http://www.esl-jazykovky.cz/cz/jazykovy-pobyt-dospele-prihlaska-online.htm> www.esl-jazykovky.cz). Na základě rezervace vytvoří ESL Education Smlouvu a zašle ji Zákazníkovi k podpisu. Do 7 dnů po obdržení Smlouvy od Zákazníka nebo od uhrazení Ceny studijního pobytu či její smluvně částí, ESL Education Zákazníkovi rezervaci písemně potvrdí.
- c) V případě, že Cestovní služby nebo zájezd, které byly objednány, již budou obsazeny, bude ESL Education Zákazníka o této skutečnosti neprodleně informovat a budou mu navrhnout možné alternativy. Pokud Zákazník s alternativními nabídkami nebude souhlasit, má právo od Smlouvy odstoupit. V tomto případě je ESL Education povinná Zákazníkovi vrátit již uhrazené platby.

### 5 CENY STUDIJNÍCH POBYTŮ V ZAHRANIČÍ

- a) Ceny služeb studijních pobytů v zahraničí jsou publikované v katalogu „Jazykové pobyty pro žáky, mládež a studenty“ a na webových stránkách ESL Education (<http://www.esl-jazykovky.cz>).
- b) Cena studijního pobytu v zahraničí a případných doplňkových služeb (dále jen „Cena“) je stanovena ve Smlouvě včetně příslušné daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). Cena nezahrnuje dopravu, transfery, cestovní pojištění, dopravu mezi místem ubytování a místem výuky, kapesné, pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak.
- c) ESL Education si účtuje za každého účastníka přihlašovací poplatek 4500 Kč.

### 6 PLATEBNÍ PODMÍNKY

- a) Vystavená Smlouva je zároček Zálohovou fakturou, kde je Záloha stanovena ve výši 6000 Kč za každého Účastníka. Záloha je splatná do 5 pracovních dnů od data vystavení.
- b) Doplatek (zbývající částka) je splatný do data vymezeného v zálohové faktuře (zpravidla 5 týdnů před zahájením studijního pobytu).
- c) V případě, že doba mezi rezervací studijního pobytu a dnem nástupu na pobyt je kratší než 35 dní je ESL Education oprávněna upravit datum splatnosti tak, aby k úhradě Ceny mohlo dojít ještě před nástupem na studijní pobyt.
- d) Po zaplacení celkové částky obdrží Zákazník Fakturu s potvrzením o zaplacení.
- e) Zákazník je povinen uhradit Cenu včetně příslušných DPH.
- f) V případě nedodržení termínu úhrady Ceny Zákazníkem je ESL Education oprávněna rezervaci zrušit bez jakéhokoliv dalšího upozornění.
- g) Náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky) hradí Zákazník. Bez plného zaplacení nemá Zákazník resp. Účastník nárok na poskytnutí cestovních dokladů a služby.

### 7 ZMĚNA REZERVACE NEBO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Zákazník má právo rezervaci změnit nebo od Smlouvy odstoupit. Žádosti o změnu nebo o odstoupení od Smlouvy se podávají písemně (e-mailem, poštou, faxem) na adresu ESL Education.

#### Změna rezervace

##### Před odjezdem

Za změny rezervace před odjezdem účtuje ESL Education Zákazníkovi tyto poplatky: Změna druhu kurzu, délky kurzu, začátku nebo konce kurzu, změny v druhu, délky, začátku nebo konce ubytování - 1300 Kč. Změna údajů Zákazníka nebo Účastníka, jakož i zařazení náhradníka je zpoplatněna částkou 490 Kč. Změna školy je považována za případ storna dle podmínek uvedených v paragrafu 8.

##### Po odjezdu

Změny po odjezdu jsou možné jenom se souhlasem poskytovatele služeb, u kterého byly služby objednány. Požadavky se podávají přímo poskytovateli (sekretariát nebo ředitelství školy) a Zákazník o požadavku informuje ESL Education.

### 8 ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY – STORNO

- a) Studijní pobyt se považuje za zrušený dnem, kdy bylo ESL Education doručeno písemné oznámení o zrušení studijního pobytu (odstoupení od Smlouvy). Toto datum je základem výpočtu stornopoplatků. Jejich výše je určena takto: doručení:

- 30 dnů před zahájením pobytu nebo dříve 4500 Kč za každého Účastníka
- od 29 do 15 dní před zahájením pobytu 20 % z Ceny
- od 14 do 8 dní před zahájením pobytu 40 % z Ceny
- od 7 do 1 dne před zahájením pobytu 80 % z Ceny
- 1 den před zahájením pobytu a později 100 % z Ceny

Právo na úhradu stornopoplatků vzniká v den zániku smlouvy. V případě nenastoupení na pobyt z důvodů vzniklých na straně Zákazníka resp. Účastníka vzniká toto právo dnem začátku studijního pobytu. Stornopoplatky jsou splatné do 7 dnů ode dne doručení písemného oznámení o jejich výši.

b) Pokud Zákazník ESL Education již Cenu nebo její část zaplatil, je ESL Education oprávněna si částku odpovídající stornopoplatkům ponechat.

### 9 PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- a) Právo na řádné a včasné zajištění smluvně sjednaných a zaplacených služeb uvedených ve Smlouvě.
- b) Právo na reklamaci případných vad a její vyřízení v souladu s těmito smluvními podmínkami.
- c) Povinnost poskytnout ESL Education součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb.
- d) Povinnost poskytnout pravdivě a úplně ESL Education požadované údaje, vč. jakýchkoliv změn takových údajů.
- e) V případě, kdy je Smlouva uzavřena uhrazením Ceny studijního pobytu, příp. její částí, je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu doručit ESL Education jím podepsanou Smlouvu. Pokud ESL Education tato Smlouva nebude doručena, není povinná plnit své povinnosti. Jestliže Zákazník nesplní tuto svoji povinnost do 14 dnů od uzavření Smlouvy, je ESL Education oprávněna od Smlouvy odstoupit a ze zaplacené Ceny, příp. její části si ponechat 15 %, nejvýše však 2.000 Kč, jako pausální náhradu vzniklých nákladů.
- f) Účastník je povinen chovat se v průběhu studijního pobytu v zahraničí takovým způsobem, aby neporušoval obecně závazné zákony a předpisy dané země, neporušoval pravidla studijního programu stanovená jeho poskytovatelem a řídit se jeho pokyny. V případě, že bude Zákazník resp. Účastník vyhoštěn ze země studijního pobytu, či bude vyloučen z příslušného studijního programu, nemá nárok na vrácení Ceny či její části.
- g) Povinnost bez zbytečného odkladu sdělovat ESL Education své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.
- h) Povinnost dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (zahájení kurzu, srazu, odjezdu apod.) s cestovními doklady.
- i) U Účastníků mladších 18 let je Zákazník povinen zajistit jejich doprovod do země pobytu na místo určené k převzetí Účastníka zástupcem školy, jakož i doprovod z místa určeného k převzetí Účastníka od zástupce školy osobou Zákazníkem pověřenou a to v časech stanovených k předání. Zákazník může umožnit Účastníkovi cestovat samostatně, čímž na sebe Zákazník převzeme veškerou zodpovědnost v tím spojenou.
- j) Zajistit aby Účastník u sebe měl všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů země, kam cestují a potřebná víza si obstarat.
- k) Zajistit, aby Účastník splnil očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do země, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy.
- l) Zajistit, aby Účastník si počínal tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku a uhradit případnou škodu, kterou způsobí.
- m) Zajistit, aby se Účastník zdržel jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků.
- n) Zákazník je povinen si pečlivě přezkoumat obdržené potvrzení, dokumenty a vouchery.
- o) Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese Zákazník.

### 10 PRÁVA A POVINNOSTI ESL Education

- a) ESL Education je povina pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou ESL Education známy.
- b) ESL Education je povina zajistit pro Zákazníka studijní pobyt vymezený ve Smlouvě. Rezervaci je povina provést do 7 dnů od uhrazení Ceny studijního pobytu či její smluvně částí Pokud je doba od uzavření Smlouvy a nástupem na studijní pobyt kratší než 10 dní, je ESL Education povinen provést tuto rezervaci bez zbytečného odkladu.
- c) ESL Education je povina informovat Zákazníka na jeho žádost o průběhu zajišťování studijního pobytu.
- d) ESL Education je oprávněna zvýšit ceny nabízených služeb v případě nepředvídatelných změn, zvýšení nákladů na dopravu, zavedení nebo zvýšení státních daní nebo poplatků nebo DPH. Pokud zvýšení ceny překročí 5 % z původní částky potvrzené ESL Education, má Zákazník právo od Smlouvy do 10 dní poté co bylo zvýšení ceny oznámeno bez jakýchkoliv sankcí odstoupit.

### 11 REKLAMACE

- a) V případě vady poskytnuté služby nebo prodaného zboží nebo neposkytnutí služby sjednané ve Smlouvě, vzniká Zákazníkovi právo na náhradu vzniklé škody v rozsahu vynaložených nezbytně nutných nákladů.
- b) Reklamací je Zákazník resp. Účastník povinen uplatnit včas bez zbytečného prodlení u ředitele nebo zástupce ředitele školy, na které studuje, aby mohla být sjednána náprava na místě samém, a oznámit tuto skutečnost telefonicky, faxem nebo e-mailem do kanceláře ESL Education. Uplatnění reklamace může Zákazník provést ústně nebo písemně, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, není-li v právních předpisech pro jejich uplatnění stanovena lhůta jiná.
- c) Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, reklamované služby, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod.
- d) V případě, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby či reklamovaného zboží nebo v případech, kdy je to možné, v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak poskytne ESL Education přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. V případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných ve Smlouvě od Smlouvy může Zákazník od Smlouvy odstoupit.
- e) Nevychrání-li Zákazník resp. Účastník objektivně okolností dle Smlouvy s důvodů neovlivnitelných objektivních okolností (vis major) nebo okolností, které jsou na straně Účastníka nebo Zákazníka, nevzniká Zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z Ceny studijního pobytu.

### 12 POJIŠTĚNÍ

V ceně zájezdů a Cestovních služeb není zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí – pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. ESL Education doporučuje Zákazníkovi uzavřít cestovní pojištění léčebných výloh a úrazu a pojištění odpovědnosti za škody třetí osobě.

### 13 POJIŠTĚNÍ PRO PŘÍPAD ÚPADKU

ESL Education s.r.o je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb.

### 14 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH DAT ZÁKAZNÍKŮ

ESL Education vede databázi, která obsahuje osobní a identifikační údaje Zákazníka které chrání v míře odpovídající stupni technického rozvoje a organizačního zabezpečení. Zákazník podpisem cestovní smlouvy dává souhlas se zpracováním osobních údajů za účelem sjednání zájezdu nebo poskytování Cestovních služeb a služeb s tím souvisejících. Povinnost Zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna Smlouva.

### 15 OSTATNÍ USTANOVENÍ

- a) Zákazník nemá právo na poskytnutí slevy z Ceny za dny, kdy neprobíhá výuka z důvodů místních nebo státních svátků.
- b) ESL Education není povina poskytnout Zákazníkovi plnění nad rámec předešle potvrzených a zaplacených služeb.
- c) Ubytováním v hostitelské rodině se rozumí ubytování v soukromí, hostitelskou rodinou může být i samostatně žijící jedinec.
- d) Cestovní doklady – vouchery obdrží Zákazník po zaplacení Ceny cca 7 dní před zahájením pobytu. Za cestovní doklady se nepovažují pasové, celní, zdravotní či jiné formality nezbytné k cestě dle předpisů cizích (tranzitní) zemí.
- e) V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku, obchodního zákoníka a zákona o ochraně spotřebitele.
- f) Aktuální informace známé ESL Education jsou uvedeny na webových stránkách HYPERLINK <http://www.esl-jazykovky.cz>
- g) Tyto Podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.10.2010.