

A. Všeobecné obchodní podmínky společnosti ENGLISHstay z.ú. platné ode dne 26.10.2015

**1. Společná ustanovení**

Společnost ENGLISHstay z.ú., IČO 044 97 538, sídlem v Berouně, Havlíčkova 127, PSČ 266 01, zapsaná v rejstříku ústavů vedeném Městským soudem v Praze, oddíl U, vložka 302, vydává ve smyslu §1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky („VOP“), které upravují práva a povinnosti ve smluvních vztazích vznikajících při poskytování služeb společnosti ENGLISHstay z.ú. třetím fyzickým nebo právnickým osobám („klienti“). VOP jsou součástí každé smlouvy uzavřené mezi společností ENGLISHstay z.ú. a klientem a určují část jejího obsahu, přičemž odchýlná ustanovení ve smlouvě mají přednost před VOP. Klient provedením rezervace, objednávky či uzavřením smlouvy se společností ENGLISHstay z.ú. souhlasí s tím, aby se práva a povinnosti klienta a společnosti ENGLISHstay z.ú. řídily VOP účinnými k příslušnému datu rezervace, objednávky či uzavření smlouvy. Účinné znění VOP je uveřejněno na <http://www.englishstay.cz> a jsou k dispozici na požádání v provozovně společnosti ENGLISHstay z.ú. Společnost ENGLISHstay z.ú. je oprávněna měnit VOP i za trvání smluvního vztahu s klientem, přičemž klientům se tato změna oznámí na webu společnosti ENGLISHstay z.ú. spolu s aktuálním zněním VOP. V případě změny VOP, s níž klient nesouhlasí, zakládá jeho právo jeho smlouvu se společností ENGLISHstay z.ú. písemně vypovědět ve lhůtě jednoho měsíce od zveřejnění oznámení o změně VOP na webu společnosti ENGLISHstay z.ú., a to doporučeným dopisem doručeným do sídla společnosti ENGLISHstay z.ú. V takovém případě má společnost ENGLISHstay z.ú. právo na náhradu již vynaložených nákladů na plnění služby pro klienta, příp. na storno poplatek stanovený pro danou smlouvu. Nevyužije-li klient tohoto práva, má se za to, že se změněnými VOP souhlasí a smluvní vztah se bude řídit změněnými VOP od marného uplynutí této lhůty. Změny jakékoli písemně sjednané smlouvy lze sjednat rovněž pouze písemnou formou.

1.2. Právní vztahy mezi společností ENGLISHstay z.ú. a klienty se řídí právem České republiky („ČR“), zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění („NOZ“).

1.3. Veškeré případné spory mezi společností ENGLISHstay z.ú. a klienty budou řešeny obecnými soudy ČR.

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

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

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

1.6. Odpověď klienta na nabídku společnosti ENGLISHstay z.ú., ve smyslu § 1740 (3) NOZ, s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není přijetím nabídky na uzavření příslušné smlouvy. Společnost ENGLISHstay z.ú. si vyhrazuje právo odmítnout objednávku, která obsahuje nesprávné, rozporuplné nebo neúplné údaje klienta. Společnost ENGLISHstay z.ú. je dále oprávněna odmítnout objednávku klienta, který opakovaně zasílá neúplné nebo nesprávně vyplněné objednávky, opakovaně bez důvodu nehradí sjednané zálohy či cenu objednané služby, opakovaně nezasílá podepsané dokumenty, nebo který je při osobní objednávce v provozovně společnosti ENGLISHstay z.ú. pod vlivem omamných látek.

1.7. V případě smluv uzavřených prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má klient, který je v postavení spotřebitele, právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, s výjimkou případů, kdy již byla služba splněna, jedná-li se o smlouvu o jazykovém kurzu a pokud společnost ENGLISHstay z.ú. tato plnění zajišťuje v určeném termínu. Odstoupení nemusí být odůvodněno a stačí, je-li ve stanovené lhůtě odstoupení odesláno.

1.8. V případě odstoupení od smlouvy v případech jiných než dle bodu 1.7 VOP je klient povinen uhradit společnosti ENGLISHstay z.ú. storno poplatek stanovený pro příslušný druh služeb, a není-li stanoven, pak je povinen společnosti ENGLISHstay z.ú. uhradit náklady, které společnost ENGLISHstay z.ú. vynaložila na plnění smlouvy do okamžiku, kdy jí bylo doručeno odstoupení klienta od smlouvy. Odstoupení musí být písemné, musí být doručeno do sídla společnosti ENGLISHstay z.ú. doporučeným dopisem a je účinné jeho doručením společnosti ENGLISHstay z.ú. Klient může pro odstoupení využít formulář pro odstoupení od smlouvy, který tvoří přílohu těchto VOP.

1.9. V případě uplatnění reklamace vad zprostředkovaných služeb (doprava a ubytování) poskytnutých ze strany společnosti ENGLISHstay z.ú. klientovi, je klient oprávněn uplatnit reklamaci takovéto vady přímo u poskytovatele této služby, a to bez zbytečného odkladu ihned, jakmile takovou vadu zjistí. Společnost ENGLISHstay z.ú. neodpovídá za vadné poskytnutí služby či její neposkytnutí z důvodů vyšší moci. V takovém případě je dána odpovědnost za vady či nedostatky poskytovateli zprostředkované služby.

1.10. Klient je povinen uhradit cenu služeb objednaných od společnosti ENGLISHstay z.ú. nebo prostřednictvím společnosti ENGLISHstay z.ú. zprostředkovaných ve lhůtě stanovené v příslušné smlouvě či potvrzení objednávky, a není-li taková lhůta stanovena, nejpozději do 14-ti dnů od uzavření smlouvy se společností ENGLISHstay z.ú. Cena služeb je uhrazena v den připsání sjednané ceny včetně všech příslušejících daní a poplatků na bankovní účet společnosti ENGLISHstay z.ú. Platby připsané na účet společnosti ENGLISHstay z.ú. po 17 hod jsou považovány za uhrazené v následující pracovní den. V případě přepočtu na cizí měnu je přepočet proveden podle aktuálního kurzu DEVIZA – PRODEJ Fio banky, a.s. ke dni vystavení faktury nebo zálohové faktury.

1.11. V případě, že se klient dostane do prodlení s úhradou ceny služeb objednaných od nebo prostřednictvím společnosti ENGLISHstay z.ú., je klient povinen uhradit vedle ceny objednané služby rovněž úrok z prodlení stanovený zvláštním právním předpisem, storno poplatky a případnou smluvní pokutu sjednanou pro danou službu. Společnost ENGLISHstay z.ú. je oprávněna svoji pohledávku na úhradu úroků z prodlení, storno poplatků a smluvní pokuty započíst vůči případným pohledávkám klienta vůči společnosti ENGLISHstay z.ú.

1.12. Klient bere na vědomí a souhlasí, že veškeré telefonické hovory mezi klientem a společností ENGLISHstay z.ú. mohou být monitorovány a že společnost ENGLISHstay z.ú. provádí měření návštěvnosti svých webových stránek.

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

1.14. Klient (také „subjekt údajů“) může požádat správce o informaci o zpracování svých osobních údajů. Správce je povinen tuto informaci bez zbytečného odkladu subjektu údajů předat. V případě, že subjekt údajů zjistí nebo se domnívá, že správce provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, má právo požádat správce o vysvětlení a odstranění takto vzniklého stavu, zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Nevyhoví-li správce žádosti subjektu údajů, má tento právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

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

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

1.18. Tyto VOP se nevztahují na:

i. práva a povinnosti mezi klientem a poskytovatelem ubytování a jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu, které pro klienta zprostředkuje společnost ENGLISHstay z.ú. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného poskytovatele.

ii. práva a povinnosti mezi klientem a dopravcem při uskutečňování autobusové přepravy osob (dále jen „autobusová přeprava“), kterou pro klienta zprostředkuje společnost ENGLISHstay z.ú., ani na poskytování služeb dopravcem souvisejících s autobusovou přepravou. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného dopravce.

## **2. Podmínky pro jazykovou výuku uskutečňovanou během jazykového pobytu.**

2.1. Společnost ENGLISHstay z.ú. poskytuje služby v oblasti jazykového vzdělávání, formou konverzace s anglicky mluvícími, rodilými mluvčími, přičemž tyto podmínky upravují smluvní vztah mezi společností ENGLISHstay z.ú. a klientem jazykových pobytů (dále jen „klient“) a jsou pro zúčastněné strany závazné.

2.2. Smluvní vztah mezi společností ENGLISHstay z.ú. a klientem vzniká na základě vyplnění přihlášky z webových stránek [www.englishstay.cz](http://www.englishstay.cz) nebo přihlášky vyplněné v provozovně společnosti ENGLISHstay z.ú.. Klient může od přihlášení na jazykový pobyt odstoupit písemnou formou nebo formou emailu do uplynutí lhůty pro řádné uhrazení jazykového pobytu uvedené v bodě 2.3. těchto VOP. Případ odstoupení po řádném zaplacení kurzovního je upraveno v bodě 2.4. (Storno podmínky).

2.3. Platba za jazykový pobyt se provádí na účet společnosti ENGLISHstay z.ú., který je veden u Fio Banky, číslo účtu CZK 2600882640 / 2010, EUR 2200882641/2010. Platba za jazykový pobyt je hrazena klientem po obdržení „Výzvy k uhrazení“, kterou zašle společnost ENGLISHstay z.ú. klientovi po potvrzení přihlášky na jazykový pobyt. Klient musí uhradit nejméně 50 % ceny jazykového pobytu společnosti ENGLISHstay z.ú. 45 dní před plánovaným termínem jím vybraného jazykového pobytu. Zbylou část ceny jazykového pobytu společnosti ENGLISHstay z.ú. je klient povinen uhradit nejpozději do 30-ti dnů před plánovaným termínem

jím vybraného jazykového pobytu. Pokud klient uzavře smlouvu o účasti na jazykovém pobytu se společností ENGLISHstay z.ú. ve lhůtě kratší než 30 dnů před plánovaným termínem jazykového pobytu, je klient povinen uhradit plnou výši ceny za jazykový pobyt společnosti ENGLISHstay z.ú. Dostane-li se klient při plnění závazků z objednávky do prodlení, může po něm společnost ENGLISHstay z.ú. požadovat úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den z prodlení.

2.4. Podmínky pro stornování zařazení na jazykové pobyty jsou následující:

- a) Účast na jazykovém pobytu pořádaném společností ENGLISHstay z.ú. je možné stornovat pouze písemnou formou nebo formou emailu
- b) Storno poplatky za zrušení účasti na jazykovém pobytu do 30-ti dnů od plánovaného termínu jazykového pobytu činí 50% ceny jazykového pobytu.
- c) Storno poplatky za zrušení účasti na jazykovém pobytu do 15-ti dnů od plánovaného termínu jazykového pobytu činí 75% ceny jazykového pobytu.
- d) Storno poplatky za zrušení účasti na jazykovém pobytu ve lhůtě kratší než 15 dnů od plánovaného termínu jazykového, nebo nenastoupení na jazykový pobyt činí 100% ceny jazykového pobytu. Pokud se klient nemůže zúčastnit jazykového pobytu, v jím vybraném termínu, ze závažných rodinných či zdravotních důvodů, může mu společnost ENGLISHstay z.ú. nabídnout jiný termín jazykového pobytu. Toto společnost ENGLISHstay z.ú. učiní z dobré vůle, není to její povinností.
- e) Společnost ENGLISHstay z.ú. si vyhrazuje právo zrušit termín konání jazykového pobytu, pokud tento termín nebude obsazen alespoň 10-ti účastníky. Dojde-li ke změně termínu jazykového pobytu nebo k jeho zrušení, bude klient neprodleně informován.
- f) V případě zrušení jazykového pobytu společností ENGLISHstay z.ú., bude klientovi nabídnut jiný termín, který si může vybrat dle svého požadavku. Pokud na náhradní termín klient nepřistoupí, vzniká mu nárok na vrácení poměrné části uhrazené platby za jazykový pobyt.
- g) V případě vrácení části nebo celé platby za jazykový pobyt společnosti ENGLISHstay z.ú. bude částka na základě požadavku klienta převedena na klientův účet do 14-ti dnů.

2.5. Podmínky pro odstoupení od smlouvy jsou následující:

- a) Společnost ENGLISHstay z.ú. může z důvodu nenaplnění kapacity jazykového pobytu od smlouvy odstoupit. V tomto případě je klientovi nabídnut jiný termín jazykového pobytu. Pokud na toto klient nepřistoupí a bude vyžadovat vrácení uhrazených plateb za jazykový pobyt, platí, že přednost, při vrácení plateb mají dříve platící klienti. Dnem platby se rozumí datum připsání platby za jazykový pobyt na účet společnosti ENGLISHstay z.ú. V případě úhrady ve stejný den mají přednost klienti, kteří si jazykový pobyt objednali dříve.
- b) Společnost ENGLISHstay z.ú. si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy uzavřené s klientem a zrušit bez náhrady účast klienta na jazykové pobytu, a to v případě, že svým chováním ohrozí majetek nebo zdraví ostatních účastníků jazykového pobytu nebo zaměstnanců a lektorů společnosti ENGLISHstay z.ú., nebo bude závažným způsobem narušovat průběh jazykového pobytu.
- c) Společnost ENGLISHstay z.ú. je oprávněna odstoupit od smlouvy i v případě, že klient neuhradí dohodnuté platby ve lhůtě jejich splatnosti.

2.6. Souhlas s obchodními podmínkami nabývá platnosti v okamžiku podání přihlášky (elektronické i papírové), to je závazné.

### 3. Podmínky pro zprostředkování služeb jednotlivých služeb cestovního ruchu (ubytovací, stravovací služby)

3.1. Společnost ENGLISHstay z.ú. je zprostředkovatelem ubytovacích a jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu a souvisejících služeb vybraných poskytovatelů těchto služeb („poskytovatel“), se kterými má uzavřené smlouvy, na základě kterých je společnost ENGLISHstay z.ú. oprávněna sjednávat tyto služby s klienty jménem příslušného poskytovatele na potvrzení o závazném objednání služeb (dále jen „potvrzení“) a svým jménem inkasovat sjednanou cenu služeb.

3.2. Společnost ENGLISHstay z.ú. nabízí klientům možnost zprostředkování s vybraným poskytovatelem o zajištění vybraných služeb. Klient bere na vědomí, že práva a povinnosti vznikají pouze poskytovateli služby a klientovi, přičemž společnost ENGLISHstay z.ú. v tomto vztahu vystupuje pouze jako zprostředkovatel.

3.3. Klient bere na vědomí, že za poskytnutí služeb nese odpovědnost výhradně poskytovatel dané služby cestovního ruchu a souvisejících služeb dle svých obchodních podmínek, nikoli společnost ENGLISHstay z.ú., která není poskytovatelem ubytování ani jiných služeb, a proto neodpovídá za řádnou a včasnou realizaci těchto služeb ani za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku klienta v souvislosti s ubytováním nebo čerpáním jiných zprostředkovaných služeb.

3.4. Klient provádí objednávku ubytování a souvisejících služeb cestovního ruchu automaticky společně s objednávkou jazykového kurzu pořádaného společností ENGLISHstay z.ú. Klient může dle své volby provést svoji objednávku služeb:

- a) prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes internet na webových stránkách [www.englishstay.cz](http://www.englishstay.cz),
- b) telefonicky či e-mailem

3.5. Klient může reklamaci zprostředkovaných služeb řešit prostřednictvím společnosti ENGLISHstay z.ú., bere ale na vědomí, že reklamáce ubytování či jiných nebo souvisejících služeb společnost ENGLISHstay z.ú. není oprávněna uznávat ani za poskytovatele služby vyřizovat. Reklamáce je nutné činit, není-li v reklamačních podmínkách poskytovatele služby uvedeno jinak, v případě vad, které je možno odstranit ihned, bez zbytečného odkladu u pověřené osoby poskytující ubytovací nebo související služby, a v případě, že takové reklamaci není vyhověno, což je klient povinen doložit písemným potvrzením, přímo u poskytovatele dané služby nebo prostřednictvím společnosti ENGLISHstay z.ú.

3.6. V případě, že klient uplatní reklamaci prostřednictvím společnosti ENGLISHstay z.ú, společnost ENGLISHstay z.ú předá reklamaci poskytovateli služby k vyřízení a dále informuje klienta o průběhu a výsledku reklamace. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči společnosti ENGLISHstay z.ú, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace poskytovateli služby prostřednictvím společnosti ENGLISHstay z.ú. spadá reklamace výhradně do kompetence poskytovatele ubytování a společnost ENGLISHstay z.ú. nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek.

3.7. Společnost ENGLISHstay z.ú. odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících se závazným sjednáním služby, tj. zejména za

- a) řádné a včasné oznámení poskytovateli služby, že byla učiněna objednávka a následně služba závazně objednána,
- b) řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany poskytovatele služby, pokud to vyžadují podmínky poskytovatele služby,
- c) řádné a včasné vystavení poukazu na služby,
- d) řádné předání potřebných dokladů poskytovateli služby,
- e) řádné oznámení změn, příp. zrušení poskytovateli služby i klientovi, a to následující pracovní den poté, co společnost ENGLISHstay z.ú. byla o takové změně písemně informována,
- f) řádné a včasné poukázání ceny služby a souvisejících služeb na účet poskytovatele služby.

3.8. Klient bere na vědomí, že společnost ENGLISHstay z.ú. není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před uhrazením ceny služeb či změny podmínek ubytování nebo jiných či souvisejících služeb a tyto informace sdělovat klientovi.

3.9. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že storno služby se řídí podmínkami poskytovatele služby a v nich stanovená lhůta pro případnou refundaci zaplacené ceny nebo její části prostřednictvím společnosti ENGLISHstay z.ú. se prodlužuje o lhůtu 21 dní, během které se společnost ENGLISHstay z.ú. zavazuje příslušnou částku klientovi vyplatit.

#### **4. Podmínky pro zprostředkování autobusové přepravy osob**

4.1. Společnost ENGLISHstay z.ú. zprostředkovává pro klienty možnost uzavřít s vybraným dopravcem Smlouvu o autobusové přepravě osob a poskytnutí dalších souvisejících služeb („Smlouvy“) pouze na základě těchto obchodních podmínek účinných v okamžiku uzavření Smlouvy.

4.2. Klient bere na vědomí, že uzavřením Smlouvy vznikají práva a povinnosti týkající se autobusové přepravy a poskytnutí souvisejících služeb klientovi a dopravci. Společnost ENGLISHstay z.ú. vystupuje ve vztahu mezi klientem a dopravcem pouze jako zprostředkovatel při uzavírání Smlouvy.

4.3. Klient bere na vědomí, že společnost ENGLISHstay z.ú. nezajišťuje Autobusovou přepravu ani poskytování souvisejících služeb, a z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění Autobusové přepravy a poskytnutí souvisejících služeb či za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku klienta v souvislosti s Autobusovou přepravou.

4.4. Klient provádí objednávku autobusové dopravy, příp. souvisejících služeb, automaticky společně s objednávkou jazykového kurzu pořádaného společností ENGLISHstay z.ú. Klient může dle své volby provést svoji objednávku

- a) prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes internet na webových stránkách [www.englishstay.cz](http://www.englishstay.cz),
- b) telefonicky nebo e-mailem.

4.5. Klient bere na vědomí, že reklamace Autobusové přepravy či souvisejících služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách dopravce. Společnost ENGLISHstay z.ú. není oprávněna uznávat ani vyřizovat jakékoliv reklamace klienta, které se týkají Autobusové přepravy či souvisejících služeb. Reklamace je nutné uplatnit písemně, a, není-li v reklamačních podmínkách dopravce uvedeno jinak, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do šesti měsíců od uskutečnění Autobusové přepravy, a to přímo u dopravce, nebo prostřednictvím společnosti ENGLISHstay z.ú.

4.5.1. Za přepravu zavazadel odpovídá dopravce.

4.6. V případě, že Klient učiní reklamaci prostřednictvím společnosti ENGLISHstay z.ú., společnost ENGLISHstay z.ú. předá reklamaci dopravci k vyřízení a dále informuje Klienta o průběhu a výsledku reklamace. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči společnosti ENGLISHstay z.ú., která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace dopravci prostřednictvím společnosti ENGLISHstay z.ú., spadá reklamace výhradně do kompetence dopravce a společnost ENGLISHstay z.ú. nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek.

4.7. Společnost ENGLISHstay z.ú. je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami dopravce.

**Tyto obchodní podmínky jsou platné od 26.10.2015.**

## **Příloha VOP**

### **Formulář pro odstoupení od smlouvy**

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem  
(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

---

Oznámení o odstoupení od smlouvy (\*)

Adresát:

ENGLISHstay z.ú.

Havlíčková 127

Beroun – Město

266 01

Zákazník/objednavatel:

E-mail:

Telefon:

Oznamuji/oznamujeme (\*), že tímto odstupuji/odstupujeme(\*) od smlouvy o zprostředkování poskytnutí služeb (\*) ze dne (\*).

Datum objednání:

Jméno a příjmení klienta/klientů

Adresa klienta/klientů

Podpis klienta/klientů

Datum

(\*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

### **Formulář pro podání reklamace**

Vzorový formulář pro podání reklamace uzavřené distančním způsobem  
(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete podat reklamaci)

---

Reklamační formulář

Adresát:

ENGLISHstay z.ú.

Havlíčková 127

Beroun – Město

266 01

Zákazník/objednavatel:

Adresa:

E-mail:

Telefon:

Rezervační číslo/číslo faktury:

Termín:

Popis reklamace:

Podpis klienta/klientů

Datum

Místo