

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY**  
**o sprostredkovaní služieb pre zabezpečenie jazykových a študijných pobytov**  
**spoločnosti Royal Study s.r.o.**

**A) Spoločné ustanovenia**

1. Royal Study s.r.o., sídlo: Roľnícka 9200/358, 831 07 Bratislava - Vajnory, IČO: 52 636 887, registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 140834/B (ďalej len „RS“) ako prevádzkovateľ cestovnej agentúry vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“), ktoré upravujú práva a povinnosti v zmluvných vzťahoch vznikajúcich pri poskytovaní služieb RS tretím fyzickým alebo právnickým osobám („klienti“).
2. RS je priamym sprostredkovateľom jazykových a študijných pobytov medzi klientom a zahraničnými školami.
3. VOP sú súčasťou každej zmluvy uzatvorenej medzi RS a klientom a určujú časť jej obsahu, pričom odchylné ustanovenia v zmluve majú prednosť pred VOP.
4. Zmeny akejkoľvek písomne dohodnutej zmluvy možno dohodnúť tiež iba písomnou formou.
5. Klient podpísaním záväznej prihlášky podľa VOP, či uzatvorením osobitnej zmluvy o sprostredkovaní služieb (ďalej aj ako „osobitná zmluva“ alebo „zmluva“) s RS súhlasí s tým, aby sa práva a povinnosti klienta a RS riadili VOP platnými k príslušnému dátumu záväznej prihlášky klienta, či uzavretia osobitnej zmluvy o sprostredkovaní služieb pre zabezpečenie pobytu.
6. Platné znenie VOP je uverejnené na [www.royalstudy.sk](http://www.royalstudy.sk).
7. Vzájomný a právny vzťah medzi RS a klientom sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v planom znení bez ohľadu na ustanovenia týkajúce sa kolíznych noriem.
8. Akýkoľvek spor alebo nárok vyplývajúci z alebo v súvislosti so vzťahmi medzi RS a klientom budú riešené všeobecnými súdmi Slovenskej republiky. Klient je oprávnený sa pri pochybnostiach pri dodržiavaní jeho zákonných práv obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)) alebo na Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky odbor ochrany spotrebiteľa ([www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa](http://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa)).
9. Komunikácia medzi klientom a RS sa uskutočňuje v slovenskom jazyku, ak nie je dohodnuté inak.
10. Klient berie na vedomie, že RS 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. Organizátor jazykového alebo študijného pobytu si vyhradzuje právo požadovať od klienta pred nástupom na jazykový alebo študijný pobyt preukázanie komplexného cestovného poistenia vrátane poistenia storno poplatkov. Za týmto účelom sa klient zaväzuje, že RS najneskôr do 3 pracovných dní od uzavretia zmluvy oznámi, že uzavrel cestovné poistenie pobytu vrátane poistenia storno poplatkov. V prípade, ak si klient túto povinnosť v zmysle predchádzajúcej vety nesplnil, RS má právo od zmluvy v celom rozsahu odstúpiť. Klient môže požiadať RS o sprostredkovanie cestovného poistenia pobytu vrátane poistenia storno poplatkov.
11. Tieto VOP sa nevzťahujú na:
  - a. Vzťahy medzi klientom a poisťovňou, a to ani v prípade dojednania poistenia prostredníctvom RS. Klient je povinný sa oboznámiť s poisťovňou vrátane všeobecných poistných podmienok a v prípade potreby sa obracať priamo na poisťovňu.
  - b. Práva a povinnosti medzi klientom a dopravcom pri uskutočňovaní leteckej prepravy osôb, ktorú pre klienta sprostredkuje RS, ani na poskytovanie služieb dopravcom súvisiacich s leteckou prepravou. Uvedené vzťahy sa riadia podmienkami daného dopravcu.
  - c. Práva a povinnosti medzi klientom a poskytovateľom (organizátorom) jazykového alebo študijného pobytu alebo študijného pobytu, poskytovateľom ubytovania a iných jednotlivých služieb cestovného ruchu, ktoré pre klienta sprostredkuje RS. Uvedené vzťahy sa riadia podmienkami

daného poskytovateľa.

## B) Zmluvný vzťah – objednávka pobytu

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú RS a klient spôsobilý na právne úkony, u osôb mladších ako 18 rokov sú účastníkmi zmluvného vzťahu ich zákonní zástupcovia.
2. V prípade, že klient má záujem o niektorý z jazykových pobytov sprostredkovaných RS, zasiela klient vyplnenú a podpísanú záväznú prihlášku RS:
  - a. e-mailom na adresu [info@royalstudy.sk](mailto:info@royalstudy.sk) alebo
  - b. poštou na adresu Roľnícka 358, 831 07 Bratislava – Vajnorypričom každé z doručení sa považuje za rovnocenné. Prihlášku s údajmi o RS, špecifikáciou ku klientom vybranému jazykovému alebo študijnému pobytu a so spracovateľským registračným poplatkom predkladá RS klientovi.
3. Klient zodpovedá za vecnú aj formálnu správnosť údajov uvedených v záväznej prihláške, najmä za správne uvedenie svojich osobných údajov, termínov a ďalších podmienok významných pre zabezpečenie jazykového pobytu a ďalších služieb s tým spojených požadovaných od RS. RS nezodpovedá za prípadnú škodu vzniknutú v dôsledku nesprávnosti údajov poskytnutých klientom. Pri zadaní dopytu je klient povinný uviesť všetky požiadavky na zabezpečenie jazykového alebo študijného pobytu a služieb s tým spojených, najmä termín jazykového alebo študijného pobytu, typ jazykového alebo študijného pobytu, typ ubytovania, typ dopravy, prípadne poistenia.
4. RS po doručení záväznej prihlášky klienta záväznú prihlášku klienta skontroluje. V prípade, že záväzná prihláška klienta neobsahuje zrejme nesprávnosti RS potvrdí záväznú prihlášku klienta a vystaví na ťarchu klienta zálohovú faktúru za jazykový alebo študijný pobyt na sumu vo výške 20 % z ceny jazykového alebo študijného pobytu so splatnosťou 14 dní a zašle potvrdenie o akceptácii záväznej prihlášky klienta spolu so zálohovou faktúrou za jazykový alebo študijný pobyt klientovi:
  - a. poštou na adresu klienta uvedenú záväznej prihláške klienta alebo
  - b. e-mailom na adresu klienta uvedenú záväznej prihláške klienta alebo,
  - c. osobne na adresu klienta uvedenú záväznej prihláške klientapričom každé z doručení sa považuje za rovnocenné.
5. Úhradou zálohovej faktúry za jazykový alebo študijný pobyt vystavenej RS na ťarchu klienta dochádza k uzavretiu zmluvného vzťahu medzi RS a klientom a povinnosťou klienta uhradiť RS spracovateľský registračný poplatkom uvedený v prihláške.
6. RS si vyhradzuje právo odmietnuť sprostredkovať služby pre zabezpečenie jazykového alebo študijného pobytu, ak záväzná prihláška klienta obsahuje nesprávne, rozporuplné alebo neúplné údaje klienta. RS je ďalej oprávnená odmietnuť klienta alebo odstúpiť už od uzavretej osobitnej zmluvy, ak klient opakovane oznamuje RS neúplné alebo nesprávne údaje nevyhnutné pre sprostredkovanie služieb pre zabezpečenie jazykového alebo študijného pobytu alebo neuhradí v lehote splatnosti zálohovú faktúru alebo faktúru za čiastkovú alebo celkovú cenu jazykového alebo študijného pobytu alebo dohodnutej služby spojenej s pobytom alebo ani dodatočne nedoručí RS podpísané listiny nevyhnuté k riadnemu zabezpečeniu jazykového alebo študijného pobytu. Nárok RS na náhradu škody tým nie je dotknutý.
7. Uzatvorením zmluvy sa RS zaväzuje pre klienta sprostredkovať služby pre zabezpečenie jazykového alebo študijného pobytu špecifikovaného v zmluve za splnenia ďalších podmienok uvedených v týchto VOP a klient sa zaväzuje RS uhradiť dohodnutú cenu jazykového alebo študijného pobytu vrátane ceny ďalších doplnkových služieb /najmä letecká preprava, poistenie/ a spracovateľského registračného poplatku uvedený v prihláške a iných poplatkov patriacich RS. Povinnosť CA rezervovať pre klienta jazykový pobyt v zmysle zmluvy je účinná až okamihom úhrady 20% z celkovej ceny jazykového alebo študijného pobytu vrátane doplnkových služieb s tým spojených.
8. Uzatvorením zmluvy klient potvrdzuje, že sa zoznámil so všetkými informáciami týkajúcimi sa pobytu, ktoré mu boli poskytnuté zo strany RS alebo ktoré sú dostupné na webových stránkach RS a materiáloch RS k jazykovému alebo študijnému pobytu.

9. RS je povinná rezervovať pre klienta vybraný pobyt do siedmich pracovných dní od uhradenia ceny pobytu alebo zálohy v zmysle článku D bodu 2 alebo článku D bodu 6 týchto VOP. Ak je doba od uzavretia zmluvy a nástupom na pobyt kratší ako 15 dní, je CA povinná túto rezerváciu vykonať bez zbytočného odkladu po úhrade 100 % ceny za pobyt klientom v prospech RS.
10. RS informuje klienta:
  - a. na žiadosť klienta o priebehu zabezpečovania pobytu, vždy v lehote potrebnej pre zistenie požadovaných informácií.
  - b. v prípade potvrdenia rezervácie pobytu organizátorom takeého pobytu bez zbytočného odkladu,
  - c. v prípade nepotvrdenia rezervácie pobytu organizátorom takeého pobytu bez zbytočného odkladu, najneskôr však sedem dní pred plánovaným nástupom na pobyt.V takom prípade RS ponúkne klientovi alternatívny termín či pobyt ako taký. Ak klient s navrhovanou alternatívou nesúhlasí, má právo odstúpiť od zmluvy. RS je potom povinná vrátiť klientovi už uhradenú časť ceny pobytu.
11. V prípade potvrdenia rezervácie organizátorom pobytu je RS povinná doručiť klientovi dokumenty potrebné pre nástup na pobyt pred týmto plánovaným nástupom.

### C) Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Klient je povinný pred nástupom na pobyt 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 prípadné vízové požiadavky. Klient berie na vedomie, že RS 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,
2. Klient je povinný po nástupe na pobyt najmä:
  - a. riadiť sa pokynmi organizátora pobytu,
  - b. v priebehu pobytu sa správať tak, aby neporušoval všeobecne záväzné právne predpisy danej krajiny, pravidiel študijného programu stanovené organizátorom, nezasahoval neoprávnene alebo bezdôvodne do práv ostatných účastníkov pobytu, a aby nepoškodzoval dobré meno RS.
3. 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, vrátenie ceny pobytu ani jej časti.
4. Klient má právo zrušiť jazykový alebo študijný pobyt jednostranným právnym úkonom voči organizátorovi /poskytovateľovi/ jazykového pobytu /jazykovej škole/ len za podmienok danými všeobecnými obchodnými podmienkami konkrétneho organizátora. Podmienky povinnosti klienta uhradiť zmluvné pokuty /storno poplatky/ spojené so zrušením jazykového pobytu sa riadia všeobecnými obchodnými podmienkami konkrétneho organizátora. Výška zmluvných pokút /storno poplatkov/ spojených so zrušením doplnkových služieb /najmä letenka, cestovné poistenie, transfer v zahraničí/ sa riadia všeobecnými obchodnými podmienkami poskytovateľa konkrétnej doplnkovej služby.
5. V prípade, ak klient v zmysle článku C bod 4 jednostranným právnym úkonom zruší voči organizátorovi pobytu jazykový pobyt v súlade s jeho všeobecnými obchodnými podmienkami, je povinný túto skutočnosť oznámiť RS a zároveň RS doložiť písomný doklad o tomto zrušení. Klient má právo požiadať RS o zrušenie jazykového pobytu voči konkrétnemu organizátorovi jazykového pobytu, ak to všeobecné obchodné podmienky tohto organizátora pripúšťajú a RS sa zaväzuje, že bude v tejto veci konať v mene

klienta.

6. RS má nárok na odmenu za zabezpečenie pobytu pre klienta, ktorej výška je stanovená osobitná zmluvou uzavretou medzi RS a konkrétnym organizátorom jazykového alebo študijného pobytu /jazykovou školou/. Nárok na odmenu v zmysle predchádzajúcej vety má RS voči konkrétnemu organizátorovi jazykového pobytu /jazykovej škole/, nie voči klientovi.
7. Ak klient v súlade s článkom C bod 4, resp. za súčinnosti RS v súlade s článkom C bod 5 zruší jazykový pobyt voči organizátorovi jazykového pobytu potom, čo RS v zmysle zmluvy zabezpečila pre klienta jazykový alebo študijný pobyt, čím v zmysle osobitnej zmluvy medzi RS a konkrétnym organizátorom jazykového pobytu nevznikne RS nárok na odmenu, resp. odmena bude krátená, RS má nárok na túto odmenu, resp. jej krátenej časti voči klientovi. RS je povinná preukázať klientovi jej nárok na odmenu voči organizátorovi jazykového pobytu, ktorý by jej vznikol, ak by jazykový alebo študijný pobyt nebol klientom zrušený. Klient je povinný uhradiť RS odmenu, resp. jej krátenú časť v zmysle toho odseku na základe faktúry vystavenej RS.
8. RS je povinná byť klientovi, resp. účastníkovi pobytu, k dispozícii na telefóne v rámci štandardnej pracovnej doby RS pre riešenie problémov, ktoré v priebehu jazykového alebo študijného pobytu nastanú.

#### D) Platobné podmienky – platba

1. Ceny programov sú určené dohodou medzi RS a klientom, pričom ceny sa odvíjajú od skutočností oznamovaných RS klientovi pred tým ako klient zasiela RS záväznú prihlášku.
2. Do 14 dní po obdržaní zálohovej faktúry je klient povinný uhradiť 20 % z celkovej ceny jazykového alebo študijného pobytu, ktorého súčasťou je spracovateľský registračný poplatok uvedený v prihláške.
3. Celková cena za jazykový alebo študijný pobyt je uhrádzaná klientom RS na základe faktúry vystavovanej RS na ťarchu klienta po uzavretí zmluvy (článok A) bod 5 VOP), pričom platba vo výške 100 % za jazykový alebo študijný pobyt musí byť pripísaná na účet RS najneskôr 45 dní pred začiatkom jazykového alebo študijného pobytu.
4. Platba za jazykový alebo študijný pobyt musí byť vykonaná na základe faktúry vystavených RS na ťarchu klienta a klient sa zaväzuje uhradiť faktúry bankovým prevodom na účet RS:

Názov banky: Tatra banka, a.s.,  
číslo účtu: 2944076685/1100  
IBAN: SK44 1100 0000 0029 4407 6685  
SWIFT: TATRSKBX

Detailné informácie nájde klient vždy na faktúre vystavenej RS na ťarchu klienta.

5. V prípade krajín, kde je iná mena ako Euro, bude vyúčtovacia faktúra prepočítaná aktuálnym kurzom v deň jej vystavenia. Po dátume splatnosti môže RS upravovať cenu podľa aktuálneho devízového kurzu pre krajiny, ktoré nie sú členmi menovej únie, tzv. eurozóny.
6. Výšku zálohovej platby na cenu jazykového alebo študijného pobytu vrátane ceny doplnkových služieb určí RS v závislosti od termínu nástupu klienta na jazykový pobyt s tým, že v prípade nástupu na jazykový pobyt v termíne kratšom ako 45 dní od uzavretia zmluvy, klient je povinný uhradiť cenu jazykového alebo študijného pobytu vrátane ceny doplnkových služieb vo výške 100 %.
7. Prípadné dodatočné zmeny v záväznej prihláške, už po potvrdení programu zahraničnou školou, môže RS účtovať poplatkom 50 EUR. Každý študent je zodpovedný za platnosť svojho cestovného pasu a vstupných víz do krajiny. Platnosť pasu musí byť dlhšia ako 6 mesiacov po návrate späť do SR. V prípade neposkytnutia víza zahraničnými zastupiteľstvami sa RS riadi podmienkami školy.
8. V prípade, že sa klient dostane do omeškania s úhradou ceny jazykového alebo študijného pobytu alebo doplnkových služieb s tým spojených, RS má právo požadovať od klienta zákonné úroky z omeškania. RS je oprávnená svoju pohľadávku na úhradu zákonných úrokov z omeškania započítať voči prípadným

pohľadávkam klienta proti RS.

### E) Stornovanie jazykového pobytu

1. RS sa v prípade zrušenia jazykového alebo študijného pobytu riadi podľa storno podmienok zahraničnej školy.
2. Odstúpenie od zmluvy je nutné urobiť písomnou formou a pre výpočet storno poplatku je dôležitý dátum prevzatia písomného oznámenia o stornovaní.
3. Storno poplatky pred nástupom na jazykový alebo študijný pobyt:
  - 30 a viac dní pred nástupom na jazykový alebo študijný pobyt: 10% z ceny kurzu + registračný poplatok a poplatok za storno ochranu
  - 29 – 20 dní pred nástupom na jazykový alebo študijný pobyt: 25% z ceny kurzu + registračný poplatok a poplatok za storno ochranu
  - 19 – 10 dní pred nástupom na jazykový alebo študijný pobyt: 50% z ceny kurzu + registračný poplatok a poplatok za storno ochranu
  - 9 – 4 dni pred nástupom na jazykový alebo študijný pobyt: 80% z ceny kurzu + registračný poplatok a poplatok za storno ochranu
  - 3 dni – 1 deň pred nástupom na jazykový alebo študijný pobyt: nevzniká nárok na vrátení zaplatenej sumy
4. Pri nenastúpení na jazykový alebo študijný pobyt alebo jeho predčasnom opustení vlastnou vôľou klienta, pri vylúčení klienta z programov a po porušení pravidiel štúdia klientom nevzniká klientovi nárok na vrátenie zaplatenej sumy.
5. Pri stornovaní skupinových jazykových pobytov sa RS riadi podmienkami stornovania zahraničnej školy. Pri nenastúpení klienta na skupinový jazykový alebo študijný pobyt alebo jeho predčasnom opustení klienta vlastnou vôľou, pri vylúčení klienta z programov a po porušení pravidiel štúdia klientom nevzniká nárok na vrátenie zaplatenej sumy.
6. Pri stornovaní skupinových jazykových zájazdov sa RS riadi podmienkami stornovania zahraničnej školy.
7. Pokiaľ klient požiadava o zmenu miesta určenia, typ pobytu/kurzu, dátumu začiatku alebo typu ubytovania po podpísaní záväznej objednávky – rezervácie, bude mať za následok poplatok za zmenu rezervácie vo výške 50 eur, ktorý je splatná okamžite.
8. RS si vyhradzuje právo vykonať zmeny miesta určenia, typu kurzu, dátumu začatia alebo typu ubytovania do 20 dní pred dátumom začiatku kurzu.
9. Pokiaľ klient nenastúpi - nezúčastní jazykového alebo študijného pobytu a neupovedomí o tom písomne RS, je povinný uhradiť cenu jazykového alebo študijného pobytu v plnej výške.
10. Klient nemá nárok na vrátenie ceny pobytu alebo jej časti, resp. na akúkoľvek zľavu z ceny pobytu, ak nevyužil všetky plnenia a služby, ktoré sú súčasťou celkovej ceny jazykového pobytu.

### F) Letenky

1. Letenka (ktorá nie je súčasťou objednávaných služieb pobytu) závisí od ponuky konkrétnych leteckých spoločností.
2. Z dôvodu často sa meniacich cien leteniek RS negarantuje ponúknutú cenu letenky, nakoľko táto sa môže meniť aj bezprostredne po tom, čo RS cenu klientovi oznámi, s tým, že čím skôr klient platbu vykoná, tým väčšia je šanca, že sa daná cena nezmení.
3. Všetky aktuálne zľavy nie sú vzájomne kombinovateľné a musia byť potvrdené zo strany RS.
4. V prípade, že RS zabezpečí letenku klientovi na jeho vyžiadanie si je vedomí ceny letenky a súhlasí s tým, že bude viazaný pravidlami a podmienkami leteckej spoločnosti.

5. Spoločnosť RS nie je zodpovedná za zmeny letových plánov leteckej spoločnosti, za zrušenie letu alebo za meškanie letu súvisiace s mechanickým, počasím, pracovným sporom alebo kapacitou.
6. Akékoľvek poplatky leteckej spoločnosti za rezerváciu, presmerovanie alebo zrušenie, na základe požiadanie o zmenu kurzu, miesta určenia, začiatku kurzu alebo dĺžku, nesie klient.
7. RS si vyhradzuje právo účtovať klientovi spracovateľský registračný poplatok za letenku v zmysle ponuky RS pre klienta, poplatky za zvýšenie poplatkov ako napríklad palivový poplatok alebo za zvýšenie štátnych daní, ktoré sú mimo kontroly RS.

#### **G) Cestovné poistenie počas pobytu**

1. Všetci klienti sú povinní mať uzavreté cestovné poistenie, ktoré zahŕňa minimálne poistenia zdravotnej starostlivosti a poistenie osobnej zodpovednosti.
2. V prípade záujmu spoločnosť RS ponúka klientom poistenie AXA Assistance / AXA Partners CEE.  
Viac informácií nájdete na <https://www.axa-assistance.sk/ponuka-pre-verejnost/cestovne-poistenie/>

#### **H) Odstúpenie po nástupe na pobyt**

1. Pokiaľ klient na medzinárodnom jazykovom alebo študijnom pobyte plánuje alebo ukončí jazykový alebo študijný pobyt skôr ako bolo pôvodne plánované, je povinný o tomto informovať riaditeľa školy a podpísať formulár o zmene jazykového alebo študijného pobytu.
2. V prípade dlhodobých jazykových alebo študijných pobytov (t.j. trvajúcich viac ako 90 dní) platí, že ak sa študent viac ako 30 dní po sebe idúcich nezúčastní na výučbe, je táto situácia hodnotená tak, ako keby sám odstúpil od zmluvy.
3. V prípade krátkodobých jazykových alebo študijných pobytov (t.j. trvajúcich menej ako 90 dní) platí, že ak sa študent viac ako 7 dní po sebe idúcich nezúčastní na výučbe, je táto situácia hodnotená tak, ako keby sám odstúpil od zmluvy – platí pre krátkodobé jazykové pobyty.

#### **I) Zmeny po nástupe na jazykový alebo študijný pobyt**

1. Klientovi, ktorý žiada zmenu po nástupe na **jazykový alebo študijný pobyt**, bude účtovaný poplatok 30 EUR.
2. Klientovi, ktorý si praje znížiť úroveň/ intenzitu **jazykový alebo študijný pobyt** alebo zmeniť destináciu, nebude vrátení cenový rozdiel.
3. Klient je povinný v prípade zistenia akýchkoľvek nedostatkov, ktoré odhalí počas pobytu, bezodkladne písomnou formou informovať školu a RS a žiadať o pomoc a nápravu. Reklamáciu je potrebné dodať najneskôr do 30 dní od skončenia pobytu obrátiť písomnou formou na adresu RS.

#### **J) Štátne sviatky a prázdniny**

1. Počas oficiálnych štátnych sviatkov sú medzinárodné jazykové školy zatvorené a výučba neprebieha. Uvedené dni nebudú nahradené a klient nemá nárok na kompenzáciu. Objednané ubytovanie je k dispozícii účastníkom počas školských prestávok, prázdnin a taktiež štátnych sviatkov.

#### **K) Vyučovanie a povinná účasť**

1. Vyučovanie z pravidla prebieha 5 dní do týždňa od pondelka do piatku v časoch od 8:00 do 20:00. Jazykové lekcie trvajú 40 / 45 minút.
2. RS študenti musia mať min. 80% účasť na hodinách, aby získali akýkoľvek certifikát alebo diplom o kurze a udržiavali vízový status.

#### **L) Zaradenie do jazykového alebo študijného pobytu – úroveň**

1. Pred začiatkom kurzu musí klient absolvovať rozraďovací test, aby daná škola mohla posúdiť jeho jazykovú spôsobilosť. Výsledky sa použijú na zaradenie klienta do správnej úrovne kurzu.



2. V prípade, že vznikne situácia, že v medzinárodnej jazykovej škole sa stretne menej ako päť účastníkov jednej úrovne, vyhradzuje si daná medzinárodná škola právo kombinovať účastníkov rôznych úrovní v rovnakých triedach.

### **M) Reklamačný poriadok**

1. Reklamačný poriadok slúži k správne mu postupu uplatňovania práv klienta pri vybavovaní správnosti a kvality služieb.
2. Klient má právo na reklamáciu v prípade, že zistí nedostatky v kvalite, alebo rozsahu poskytovaných služieb.
3. Klient je povinný bezodkladne oznámiť zistené nedostatky priamo v destinácii školskému personálu a žiadať o odstránenie.
4. Ak nie je možné vyriešiť reklamáciu ihneď v destinácii, klient je povinný bez zbytočného odkladu písomnou formou informovať o vzniknutej situácii sprostredkovateľa RS.
5. Reklamácie po skončení jazykového alebo študijného pobytu je nutné doručiť písomnou formou do RS najneskôr 7 dní po skončení jazykového alebo študijného pobytu.
6. Sprostredkovateľ RS je povinný spracovať reklamáciu do 30 dní od jej doručenia.
7. Zámerne nevyužívané služby nepodliehajú reklamáciám a nie je možné za ne požadovať finančnú náhradu.
8. RS neručí za škody vzniknuté počas dopravy, zmeny v cestovných poriadkoch a meškania spôsobených dopravnými problémami, ďalej za straty, chybné cestovné doklady a víza, ako aj za zásah vyššej moci.
9. Klient, ktorý počas programu (vrátane cesty) poruší zákony a predpisy Slovenskej republiky a štátov, na ktorých území sa nachádza, bude z programu vylúčený bez nároku na náhradu za služby.
10. Klient, ktorý svojím správaním poruší všeobecné prijaté pravidlá štúdia, ubytovania, stravovania a etických noriem krajín kde študuje, bude vylúčený z programu bez náhrady za služby.
11. V prípade, že klient bude vyhostený z krajiny jazykového 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 vrátane ceny ďalších doplnkových služieb.

### **N) Fotografické a filmové záznamy**

1. Klient, v prípade osôb mladších ako 18 rokov, rodič, alebo zákonný zástupca súhlasí, že RS, môže za účelom propagácie produktov a služieb používať fotografiu, filmový, alebo zvukový materiál, ktorý bol vytvorený počas kurzu a zaznamenáva študenta, k čomu klient uzavretím zmluvy udeľuje súhlas. Súhlas podľa predchádzajúcej vety môže klient kedykoľvek odvolať a to písomným oznámením RS.

### **O) Spracovanie osobných údajov a poučenie**

1. Spracovanie osobných údajov a poučenie sa riadi prílohou č. 1 k týmto VOP, ktorá tvorí ich neoddeliteľnú súčasť.

### **P) Pravidlá správania účastníka kurzu**

1. Klient súhlasí s dodržiavaním pravidiel správania sa a iných zásad pri zaradení do kurzov.
2. Správanie zahŕňa, ale nie je obmedzené na nelegálnu činnosť alebo správanie, ktoré zámerne narušujú vzdelávacie prostredie alebo poškodzujú majetok školy alebo majetok iných účastníkov.
3. Klient, ktorý poruší tieto pravidlá správania, bude vylúčený z pobytu alebo jeho pobyt bude pozastavený.

### **Q) Osobitné ustanovenia**

1. RS si vyhradzuje právo upraviť cenu pobytu ovplyvnenú službami prepravcov, poisťovní, zmenou devízových kurzov a zmenou zákonov o daňových odvodoch.
2. RS si vyhradzuje právo zmeniť adresu ubytovania pri nepredvídaných okolnostiach pred nástupom na pobyt.
3. RS ako sprostredkovateľ nezodpovedá za zmeny, ktoré vykonal poskytovateľ v záujme zlepšenia služieb.
4. RS má právo na dodatočné zmeny (so súhlasom klienta) v prípade chýb vinou prezentácie v elektronických médiách.
5. RS informuje klienta, že niektoré fotografie v prezentáciách a mistráloch RS môžu byť ilustračné.
6. Klient je v priamom vzťahu s poisťovňami a prepravcami. Ubytovanie v rodinách, apartmánoch, študentských rezidenciách, internátoch, hoteloch je zabezpečované priamo zahraničnými školami. RS je klientovi pripravený pomôcť v prípade problémov s ubytovaním v súčinnosti so školami, pričom nenesie zodpovednosť za prípadne zmeny zo strany poskytovateľov.
7. RS nemá dosah na zaradenie do skupín podľa úrovne jazykov, počtu v triede a ubytovanie ohľadom národností, štátneho občianstva, farby pleti, náboženstvá.
8. Podmienky štúdia v zahraničí pre programy RS sú nedeliteľnou súčasťou záväznej prihlášky. Klient podpísaním záväznej prihlášky potvrdzuje, že s týmito skutočnosťami zoznámil a súhlasí s nimi.
9. Cenové ponuky firmy RS sú v akejkoľvek forme do momentu uzavretia zmluvy, resp. dojednaní všetkých zmluvných podmienok, nezáväzná a môžu byť kedykoľvek zmenené resp. inak doplnené.

#### **R) Zodpovednosť a vyššia moc**

1. Za klienta, ktorý je maloletý, zodpovedajú jeho zákonní zástupcovia a zaväzujú sa nahradiť RS alebo organizátorovi jazykového alebo študijného pobytu alebo iným osobám, ktoré zabezpečujú ďalšie služby spojené s jazykovým alebo študijným pobytom, všetky škody a náklady, ktoré im vznikli z dôvodu konania, nekonania alebo opomenutia maloletého klienta a to v rozsahu a v súlade s právnymi predpismi.
2. RS nenesie zodpovednosť za akúkoľvek stratu, škodu, nepríjemnosti, oneskorenie výkonu alebo nevykonanie v súvislosti s poskytovaním akéhokoľvek tovaru alebo služieb z dôvodu príčin, ktoré sú mimo riadnej kontroly RS vrátane, ale nie výlučne: požiaru; prírodnej katastrofy; zlyhanie dodávateľov alebo subdodávateľov; pracovných sporov alebo občianskych nepokojov; teroristických aktivít akéhokoľvek druhu; mimoriadnej situácie v oblasti verejného zdravia; akékoľvek nedbanlivé alebo úmyselné konanie príčiny mimo priamej kontroly RS. Tieto podmienky neovplyvňujú vaše práva, ako sú definované zákonmi o ochrane spotrebiteľa vo vašej domovskej krajine.

**Royal Study s.r.o.**  
Roľnícka 358  
831 07 Bratislava

**IČO: 52636887**  
**DIČ: 212111608**  
**OS SR BA1, odd. Sro, vložka č: 140834/B**

**Číslo účtu: Tatra banka, a.s.**  
**IBAN: SK44 1100 0000 0029 4407 6685**  
**SWIFT: TATRSKBX**



**Royal Study**

Jazykové pobyty a štúdium v zahraničí