

Vážení klienti a partneři,
zdravíme vás ze STUDENT AGENCY.

Cílem následujících řádků je snaha vysvětlit situaci, ve které jsme se jako firma ocitli a v maximální transparentnosti vám sdělit důvod pro nekontinuální řešení vašich pohledávek, dobropisů a proplácení uhrazených záloh.

Z médií jistě víte, že krize spojená s nemocí COVID-19 výrazně zasáhla turistický průmysl, společnosti s ním spojené trpí nejistotou, nedostatkem poptávek a zastavením prodejů, které mají za následek výpadek finančních prostředků pro pokrytí provozních výdajů. Tato situace se nevyhnula ani STUDENT AGENCY TRAVEL, k.s.

V den vyhlášení nouzového stavu 12. 3. jsme museli změnit všechny postupy ověřené 20 lety na trhu a přejít na krizové řízení. Naše týmy byly výrazně zredukovány, což mohlo mít efekt na clientský servis, zastavili jsme investice i všechny marketingové náklady.

Za vámi objednané služby jsme řádně zaplatili zahraničním dodavatelům. Současná jednání o refundacích jsou kvůli nejasným pravidlům bohužel zdoluhavá. Musíme se spolehnout na součinnost protistrany, která v mnoha případech přestala komunikovat z důvodu karanténního nařízení v jednotlivých zemích. Každý případ řešíme individuálně, abychom dospěli k řádnému vyčíslení refundace a její následné úhrady. Na základě stávající nejistoty na trhu je nesmírně komplikované přesně určit naplnění jednotlivých požadavků, proto vám nemůžeme slíbit konkrétní den nebo týden, kdy se tak stane, bez aktivní spolupráce protistrany, vaše požadavky nedokážeme uspokojit.

Ujišťujeme vás, že svých pohledávek jsme si vědomi, evidujeme je, a průběžně je vyřizujeme. Děláme maximum pro vyřešení každého případu.

Prosíme vás o pochopení a trpělivost. Vyvíjíme velké úsilí při plnění závazků vůči vám. Chápeme urgentnost vašich žádostí, zároveň chceme apelovat na vaši trpělivost a pochopení. Situace, ve které jsme se ocitli, nebyla způsobena námi ale zásahem vyšší moci. Teď je ale na nás abychom ji společně zvládli. Od počátku našeho působení na trhu jsme dopřáli kvalitní servis a radost z jazykového cestování více než 70 000 klientům a jsme připraveni tento servis poskytovat dále, a to i navzdory krizi vyvolané nemocí COVID-19.

Doporučujeme vám být v kontaktu s manažery jednotlivých oddělení, kteří jednotlivé operace zařídí. Spoluprací vedení jednotlivých oddělení společnosti STUDENT AGENCY TRAVEL k.s. postupně vyřídíme všechny vaše požadavky.

Vážíme si spolupráce s vámi, vaší trpělivosti a věříme, že se nám podaří tuto obtížnou situaci brzy zvládnout.

Děkujeme.

S uctivým pozdravem,

| STUDENT | AGENCY |
STUDENT AGENCY TRAVEL k.s.
cestovní kancelář
nám. Svobody 86/17, 602 00 Brno -22-
IČ: 08120803, tel.: +420 542 424 242
Martina Blahová
Generální ředitelka holdingu
STUDENT AGENCY TRAVEL k.s.

| STUDENT | AGENCY |
STUDENT AGENCY TRAVEL k.s.
cestovní kancelář
nám. Svobody 86/17, 602 00 Brno -22-
IČ: 08120803, tel.: +420 542 424 242
Petr Kohoutek
Finanční ředitel holdingu
STUDENT AGENCY TRAVEL k.s.

| STUDENT | AGENCY |
STUDENT AGENCY TRAVEL k.s.
cestovní kancelář
nám. Svobody 86/17, 602 00 Brno -22-
IČ: 08120803, tel.: +420 542 424 242
Peter Janičina
Ředitel oddělení
jazykových pobytů

AUTOBUSY | VLAKY | DOVOLENÁ | LETENKY | JAZYKOVÉ POBYTY | PRACOVNÍ A AU PAIR POBYTY

sídlo společnosti
STUDENT AGENCY k.s. náměstí Svobody 17 infolinka 800 100 300
Dům pánů z Lipé 602 00 Brno www.studentagency.cz