

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Cestovní kancelář: Ing. Markéta ŘÁDOVÁ, Nádražní 827, 393 01 Pelhřimov, IČO: 706 57 254 (dále jen „CK“)

I. Preambule

1. Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluv uzavíraných s klienty CK, na základě kterých se klienti zúčastní zájezdů pořádaných CK.
2. CK organizuje standardní zájezdy s předem stanoveným programem i zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce dle dohody. Pro účastníky s vlastní dopravou zprostředkování ubytování v hotelech, apartmánech a kempech včetně dalších služeb souvisejících s cestovním ruchem.

II. Předmět podmínek

1. Předmětem těchto „Všeobecných podmínek“ je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících ze smlouvy uzavřené mezi CK jako pořadatelem zájezdu a klientem jako účastníkem zájezdu.
2. Pokud jsou ve smlouvě o zájezdu – přihlášce klienta uvedeny a CK akceptovány podmínky smlouvy odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené v přihlášce. Taktéž úpravy podmínek zájezdu, uvedené ve smlouvě o zájezdu, mají přednost před jejich popisem v nabídkových materiálech.

III. Rezervace zájezdu, uzavření smlouvy o zájezdu

1. Rezervace účasti na zájezdu požádaném CK provádí klient telefonicky nebo osobně v provozovně CK. K uzavření smlouvy o účasti klienta na zájezdu požádaném CK, případně jiné smlouvy s obdobným obsahem, dochází současným splněním podmínek, jimiž jsou podpis přihlášky klienta potvrzující jeho účast na zájezdu (smlouva o zájezdu), zaplacení zálohy na cenu zájezdu, jejíž výše činí zpravidla 50% z ceny zájezdu, není-li v konkrétním případě stanovena záloha jiná, a výslovnou akceptací těchto Všeobecných podmínek. Smlouva o zájezdu může být také poskytnuta v elektronické podobě.
2. Rezervaci zájezdu bez splnění dalších podmínek stanovených těmito Všeobecnými podmínkami nevzniká smlouva o zájezdu mezi CK a klientem.
3. Přihláška klienta k účasti na zájezdu požádaném CK obsahuje osobní údaje klienta, vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání, cenu zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy. Klient odpovídá za správnost všech jím uvedených údajů uvedených na přihlášce.
4. Nárok klienta na účast na zájezdu požádaném CK, který je předmětem uzavřené smlouvy mezi klientem a CK, vzniká úplným zaplacením ceny zájezdu za podmínek stanovených těmito Všeobecnými podmínkami.
5. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob uvedených na přihlášce ručí podepisující klient. Nevysloví-li třetí osoba souhlas s uvedením své osoby na přihlášce a se vznikem smluvního vztahu s CK, je klient povinen dle smlouvy závazky třetí osoby plnit sám.
6. Specifikace ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, specifikace dopravy tj. druh, charakteristiku a kategorii dopravního prostředku a údaje o trase cesty, a specifikace stravování tj. jeho způsobu a rozsahu, jsou-li některé z těchto služeb součástí zájezdu, vyplývají z katalogu nebo nabídkových listů zájezdů CK, který má klient k dispozici. Pokud tyto údaje uvedeny v katalogu CK nejsou, budou uvedeny přímo v přihlášce k účasti na zájezdu CK.

IV. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je stanovena v souladu s katalogem nebo nabídkovými listy zájezdů vydávanými CK.
2. Cena zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně stanoveny v katalogu nebo na nabídkových listech CK, případně blíže specifikovány v přihlášce k zájezdu.

3. Cena zájezdu je splatná ve dvou splátkách, z nichž první zálohová splátka je splatná do 5 dnů po vyplnění smlouvy o zájezdu a druhá splátka tvořící doplatek ceny zájezdu je splatná nejpozději 30 dnů před počátkem zájezdu. Pokud by s ohledem na datum uzavření smlouvy o zájezdu v době splatnosti zálohy nastala zároveň i splatnost doplatku ceny zájezdu, je cena zájezdu splatná společně se zálohou.
4. Pokud dojde k vyplnění smlouvy o zájezdu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu, je cena zájezdu splatná jednorázově do 5 dnů od vyplnění smlouvy o zájezdu. Cena zájezdu však musí být vždy v plné výši uhrazena před zahájením zájezdu, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.
5. Klient je povinen uhradit splátky ceny zájezdu cestovní kanceláři. Úhradu provede sám v hotovosti v provozovně CK, případně bezhotovostně na účet CK. Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá cestovní kancelář vždy klient. V případě úhrady ceny zájezdu bezhotovostním převodem na účet se cena, resp. záloha nebo doplatek, považuje za uhrazenou dnem připsání na účet CK.
6. CK je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny zájezdu s tím, že tato změna bude uvedena v přihlášce, případně písemně oznámena klientovi.
7. Případné slevy se nedají kombinovat s příjmem zaměstnaneckých benefičních poukázek, šeků, karet a podobně.
8. Není-li záloha, doplatek ceny zájezdu nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu uhrazena ve stanovené lhůtě, je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Klient je v takovém případě povinen uhradit odstupné (stornopoplatky) ve výši stanovené v čl. IX. Před odstoupením od smlouvy může CK poskytnout klientovi dodatečnou lhůtu k úhradě. Pokud CK nevyužije práva k odstoupení od smlouvy a není-li cena zaplacená v plné výši ani před zahájením zájezdu, zavazuje se klient zaplatit CK 100% konečné ceny zájezdu včetně všech sjednaných fakultativních služeb, a to do 3 dnů od zahájení zájezdu. Tato částka bude automaticky započtena s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž klient výslovně souhlasí. CK je povinna plnit sjednané povinnosti až v okamžiku, kdy zákazník uhradí veškeré platby za zájezd.

V. Změna ceny zájezdu

1. CK je oprávněna za podmínek stanovených v tomto článku zvýšit cenu zájezdu. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě o zájezdu však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu.
2. Cenu zájezdu lze zvýšit v případě, že dojde ke zvýšení
 - a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
 - b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
 - c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu.

Cenu zájezdu lze také zvýšit, pokud existují „další náklady“, které nejsou v okamžiku sjednání smlouvy známy.

3. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

VI. Práva a povinnosti klienta

1. Klient je oprávněn:
 - a) požadovat poskytnutí všech služeb, stanovených taxativně pro každý zájezd,
 - b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Veškeré reklamace uplatňuje zákazník na místě vzniku závad písemně příslušnému místnímu delegátovi

nebo zastoupení cestovní kanceláře, v závažných případech, které nebyly odstraněny na místě, pak přímo u CK nejpozději do 1 měsíce po skončení zájezdu, jinak nebude na reklamaci brán zřetel,

- c) být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu,
 - d) v případě sporu mezi zákazníkem a cestovní kanceláří se může zákazník obrátit se žádostí o řešení svého spotřebitelského sporu na ČOI, a to nejpozději do 1 roku od podání reklamace služeb. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se nezaplatňuje a náklady s ním spojené si strany sporu nesou sami. Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je: Česká obchodní inspekce, www.coi.cz.
2. Před zahájením zájezdu může klient písemně oznámit CK, že se zájezdu zúčastní jiná osoba. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává klientem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového klienta, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady CK v souvislosti se změnou klienta vzniknou.
 3. Klient je povinen:
 - a) uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,
 - b) zajistit si platný cestovní doklad, popř. příslušná vstupní víza,
 - c) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese klient,
 - d) splnit na své náklady zdravotnické, epidemiologické a další povinnosti (např. testy),
 - e) řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a pokyny průvodce nebo delegáta, vzniklé závady bezodkladně oznámit příslušnému místnímu delegátovi či průvodci, zastoupení cestovní kanceláře nebo přímo v sídle CK po návratu ze zájezdu.
 4. V případě reklamace kontaktuje klient vždy nejdříve zástupce cestovní kanceláře v místě konání zájezdu a provede písemnou reklamaci.
 5. Klient je povinen dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb, které tvoří nedílnou součást těchto podmínek a klient byl s nimi seznámen před zahájením čerpání těchto služeb.
 6. Klient, který bez zavinění cestovní kanceláře nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu. Klient, který při nástupu na zájezd nebo v jeho průběhu nerespektuje základní program zájezdu, hrubě porušuje pokyny průvodce nebo poruší ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo při čerpání služeb dle smlouvy o zájezdu poruší obecné závazné právní předpisy platné na místě, může být ze zájezdu vyloučen.
 7. Oznámení o vyloučení ze zájezdu učiní klientovi místní delegát cestovní kanceláře. Počínaje doručení oznámení o vyloučení ze zájezdu zaniká povinnost CK poskytovat klientovi jakékoli služby dle smlouvy o zájezdu mezi oběma stranami uzavřené a dále oprávnění požádat úhradu smluvní pokuty za porušení povinností vyplývajících ze smlouvy o zájezdu, a to až do výše ceny zájezdu, jehož byl klient účastníkem.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Cestovní kancelář: Ing. Markéta ŘADOVÁ, Nádražní 827, 393 01 Pelhřimov, IČO: 706 57 254 (dále jen „CK“)

VII. Práva a povinnosti CK

- CK je oprávněna ze závažných důvodů ležících na její straně změnit podmínky smlouvy o zájezdu a navrhnout je klientovi. CK není povinna sdělit důvody změny podmínek, výjma důvodů pro zvýšení ceny zájezdu postupem dle čl. V. těchto podmínek. Pokud však navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu smlouvy o zájezdu, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud klient ve stanovené lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Právo odstoupit od smlouvy neplatí v případě, že předmětem změny je výhradně změna ceny zájezdu dle čl. V. těchto podmínek.
- Za změnu smluvních podmínek se nepovažuje zejména
 - nepodstatné změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, v kategorii ubytování, stravování, dopravy apod. při zachování stejné či vyšší jakosti,
 - změna programu zájezdu spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním vyvolané nepředvídatelnými okolnostmi.
- CK je oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu klientů zájezd zrušit. O tom je povinna klienta informovat alespoň 7 dnů před plánovaným termínem zahájení zájezdu a neprodleně vrátit klientovi všechny úhrady již klientem poskytnuté. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má klient přednost při zařazení na volné místo v obdobném zájezdu. Fakultativní výlet se může pro nedostatek účastníků zrušit v průběhu pobytu.
- CK je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede vhodná alternativní opatření, za která nebude vyžadovat další platby a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, poskytne účastníkům zájezdu náhradu odpovídající rozdílu mezi nabídnutou a uskutečněnou službou.
- CK se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany klienta v průběhu zájezdu prostřednictvím místního zástupce cestovní kanceláře – delegáta nebo průvodce vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení.
- Předpokladem umožnění nápravy je, že klient uplatní své výhrady. Reklamací nelze uplatnit v případech, kdy:
 - nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání klienta,
 - neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb,
- CK je oprávněna uskutečnit operativní změny jednotlivých služeb oproti objednanému obsahu smlouvy, které jsou z objektivních důvodů nevyhnutelné a které CK nezpůsobila, ale byly zapříčiněny tzv. důvody vyšší moci, rozhodnutím státních orgánů, změnami u zahraničních partnerů, dopravců či překnihováním hotelu. V případě tzv. vyšší moci např. stávka, válečný stav, nepříznivé počasí, povstání, vzpoury, přírodní katastrofy nepřebírá CK odpovědnost za škody a následky plynoucí z výše uvedených mimořádných okolností. Z toho vyplývá, že nebude vrácena klientovi již uhrazená platba, pokud nebude uvedeno jinak. Případné vícenásledky spojené se zásahem vyšší moci nebudou ze strany CK proplaceny.
- Minimální počet účastníků pro svoz z jednoho nástupního místa jsou 4 osoby. Při nižším počtu osob bude klient dle momentální situace informován o případných změnách a nejbližším nástupním místě.
- Cestovní kancelář je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které

jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu či nabídkovém listě, který byl zákazníkovi předán a to zejména:

- Jméno, adresu a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit s žádostí o pomoc, místního zástupce cestovní kanceláře, pokud je v destinaci přítomen, a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu

CK zpracovává osobní údaje zákazníků uvedených ve Smlouvě včetně rodného čísla (pokud je poskytnuto) v souladu s českým právním řádem a Obecným nařízením (EU) 2016/679 (GDPR). Poskytnuté údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a dále osobám, které jsou oprávněny služby CK nabízet na základě smlouvy o obchodním zastoupení. Zákazník podpisem Smlouvy souhlasí se zpracováním svých osobních údajů CK až do doby jeho průkazného odvolání. Podrobné informace ke zpracování Vašich osobních údajů naleznete na www.ckmarketa.cz.

11. CK komunikuje výhradně s objednavatelem, pokud není sjednáno jinak.

VIII. Povinné smluvní pojištění

Cestovní kancelář je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenou pojišťovnu smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti

Vouchery vystavené cestovní kanceláří jsou také kryté pojištěním CK proti úpadku. Cestovní kancelář je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/ zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajišť-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musel vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

IX. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

- CK je oprávněna od uzavřené smlouvy o zájezdu odstoupit jen v případech výslovně uvedených těmito podmínkami nebo obecně závaznými právními předpisy.
- Klient je kromě případů uvedených těmito podmínkami a obecně závaznými právními předpisy oprávněn od smlouvy o zájezdu písemně odstoupit i kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodů, resp. za jakýchkoli jiných důvodů. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné oznámení (storno) doručeno písemně cestovní kanceláři a to v pracovní době v pracovní dny pondělí až pátek v čase 8.00 – 17.00. Klient bere na vědomí, že odstoupením od smlouvy vzniká CK újma sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerům CK a přiměřeného ušlého zisku. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním klienta proto sjednávají strany smluvní odstupné (stornopoplatky), které se klient v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje zaplatit.

3. Stornopoplatky podle odstavce 2 činí:

- 15% z celkové ceny objednaných služeb, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany klienta dojde více než 60 dní před prvním dnem zájezdu,
- 35% z celkové ceny objednaných služeb, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany klienta dojde mezi 59. a 40. dnem před prvním dnem zájezdu,
- 50% z celkové ceny objednaných služeb, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany klienta dojde mezi 39. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu,
- 75% z celkové ceny objednaných služeb, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany klienta dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu,
- 100% z celkové ceny objednaných služeb, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany klienta dojde mezi 9. dnem před prvním dnem zájezdu a prvním dnem zájezdu.

- Pokud se zákazník nedostaví na stanovené místo odjezdu v předem oznámenou hodinu nebo poruší pasové, celní či devizové předpisy, takže nebude moci překročit státní hranice, má se za to, že odstoupil od smlouvy bez udání důvodů k prvním dnem zájezdu.
- Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení CK. V případě, že klient, odstoupící od smlouvy, zajistí na stornované místo jiného účastníka, nebude účtováno storno.
- CK doporučuje klientovi pojištění se také proti stornu zájezdu, které musí být sjednáno již při platbě zálohy za zájezd.**
- Při stornu zájezdu se zaplacené pojistné nevrací, zejména z důvodu pojištění storna zájezdu, které je již platné od data uzavření smlouvy. CK v případě pojistné události nepřislouží posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu.

- Cestovní kancelář má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před či kdykoliv během poskytnutí služeb ze smlouvy vyplývajících, pokud zákazník svým nevhodným, hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Cestovní kancelář má v takovém případě právo zákazníka ze zájezdu vyloučit a zákazníkovi zaniká nárok na úhradu nečerpaných služeb (případně další vzniklé náklady si zákazník hradí sám). Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. Z přepravy mohou být vyloučeni i cestující, kteří nerespektují přepravní řád dopravní společnosti (za jehož porušení nesou plnou odpovědnost) - nebo vulgárně a hrubě napadají zástupce CK nebo další účastníky.

X. Závěrečná ustanovení

- Pro účastníky zájezdu není zajištěno cestovní pojištění, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. Klient je oprávněn sjednat cestovní a další pojištění přímo u CK nebo individuálně.
- Veškeré informace a údaje obsažené v katalogích a dalších materiálech CK o službách, cenách a cestovních podmínkách, odpovídají informacím známým v době tisku. CK je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností adekvátním způsobem upravit.
- Informační povinnosti CK je možno naplnit odkazem na webovou stránku.
- Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti dne 21.1.2021.

CK Ing. Markéta ŘADOVÁ