

Všeobecné smluvní podmínky pro účast na jízdách cestovní kanceláře A.Ša s.r.o. dle ustanovení zákona č. 159/1999 Sb.

1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří, A.Ša s.r.o. se sídlem Pod Hvězdárnou 699, 261 01 Příbram II (dále jen CK A.Ša s.r.o.) a zákazníkem (případně jeho pravomocným zástupcem) vzniká na základě zákaznickem podepsané smlouvy o zájezdu potvrzené CK A.Ša s.r.o., případně jejím zplnomocněným zástupcem (provizním prodejcem).

Tento vztah je upraven v návaznosti na ustanovení §2521 až 2549 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.

2. Cena zájezdu

CK A.Ša s.r.o. je oprávněna do 21 dnů před zahájením zájezdu zvýšit cenu zájezdu jednostranným úkonem

v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo
- plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo
- směnného kurzu české koruny vůči Euro (použitého pro ustanovení ceny zájezdu) v průměru o více než 5%.

Ceny byly kalkulovány ke dni 31.10.2019. Případné zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající hodnotě, o kterou došlo k navýšení ceny uvedené pod hodnotou a) a b), respektive o částku, odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny, použitého pro stanovení ceny nad hodnotu 10%.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Klientům, kteří v době cenové úpravy již uhradili plnou cenu zájezdu, garantujeme původní výpisanou cenu.

3. Platební podmínky

CK A.Ša s.r.o. má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím.

CK A.Ša s.r.o. je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50 % z ceny zájezdu/osobu. Tato záloha je splatná v hotovosti, bankovním převodem, event. složenkou do 7 kalendářních dnů od podpisu smlouvy o zájezdu.

Doplatek musí být uhrazen v hotovosti, bankovním převodem, event. složenkou nejpozději do 30 dnů před odjezdem zájezdu.

Při uzavření cestovní smlouvy u provizního prodejce složí zákazník zálohu a následně i doplatek na účet provizního prodejce.

Poplatky spojené s odstoupením od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned a řídí se odst. 7.3.

V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK A.Ša s.r.o. oprávněna smlouvu o zájezdu zrušit bez dalšího upozornění. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty.

Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

4. Pojištění proti úpadku a cestovní pojištění klienta

4.1. CK A.Ša s.r.o. je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem

č. 159/1999 Sb. u pojišťovny Generali č.p. 1710190182, na jejíž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě úpadku CK.

4.2. CK A.Ša s.r.o. může sjednat cestovní pojištění klienta u pojišťovny Uniqa a.s., které zahrnuje léčebné výlohy v zahraničí, úraz, zavazadla, odpovědnost za škodu a pojištění stornování zájezdu. Blíží informace na www.cksa.eu nebo v katalogu CK A.Ša 2020 na str. 39.

4.3. Pokud při letecké nebo autobusové dopravě dojde ke ztrátě nebo poškození zavazadel, je nutné hned tuto skutečnost nahlásit letecké nebo autobusové společnosti a vyplnit příslušné formuláře a řídit se pokyny dopravní společnosti.

4.4. Cestovní kancelář doporučuje ponechat cenné předměty (šperky, zlato...) doma. Bude-li zákazník převážet tyto předměty, souhlasí s tím, že případnou ztrátu nebo poškození nese výlučně sám a není možné vzniklou škodu uplatňovat na cestovní kanceláři.

5. Práva a povinnosti zákazníka

a) právo na řádné poskytnutí služeb pokud bez zavinění CK A.Ša s.r.o. zákazník potvrzené služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu

b) právo na dodatečné informace, pokud by nebyly uvedeny v nabídkových listech nebo katalogu

c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny

d) právo zrušit objednané služby kdykoliv před zahájením jejich čerpání, a to odstoupením od smlouvy, za podmínek uvedených v článku 7 (odstoupení od smlouvy)

e) právo na reklamaci v souladu s článkem 8 (reklamacie)

f) právo na ochranu dat uvedených v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami

g) v případě zájezdu právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu, popřípadě s pokyny na cestu, doklad o povinném pojištění CK A.Ša s.r.o. pro případ jeho

úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události

K základním povinnostem zákazníka patří:

a) úplně a pravdivě uvést údaje ve smlouvě o zájezdu a předložit doklady požadované cestovní kanceláří pro zajištění zájezdu

b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělých účastníků v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje

c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2 těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem

d) dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů

e) dodržovat pasové, vízové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují, popřípadě si vízum zajistit na své náklady. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník

f) zaplatit cenu uvedenou ve smlouvě o zájezdu za podmínek stanovených článkem 3 (platební podmínky) a řídit se cestovními a ústními pokyny zástupce CK A.Ša s.r.o.

g) veškeré závaty a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci CK A.Ša s.r.o. a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění

h) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu

ch) uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu.

6. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu

Je-li CK A.Ša s.r.o. nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu zásadně změnit podmínky smlouvy (posunutí termínu o více než 24 hod., úprava programu, týká-li se více než 20 % doby jeho trvání apod.), navrhne zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Navrhne-li CK A.Ša s.r.o. změnu smlouvy o zájezdu podle předcházejícího odstavce, má zákazník právo rozhodnout se, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu souhlasit nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě 7 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se změnou souhlasí.

CK A.Ša s.r.o. si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, tj. 35 osob/zájezd. CK A.Ša s.r.o. je oprávněna v takovém případě zájezd zrušit, nejpozději však 21 dnů před poskytnutím první služby, v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o této skutečnosti informovat zákazníka a nabídnout mu náhradní zájezd.

CK A.Ša s.r.o. je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK A.Ša s.r.o. povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě

V případě, že CK A.Ša s.r.o. zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie nebo dopravu jiným autokarem stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK A.Ša s.r.o. vyloučeny.

CK A.Ša s.r.o. si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu zájezdu z důvodů zásahu vyšší moci, z důvodů rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, technické důvody, nepříznivé počasí, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK A.Ša s.r.o. nemohla ovlivnit ani předvídat). CK A.Ša s.r.o. neručí za škody, které mohou zákazníkům z výše uvedených důvodů vzniknout. V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd, má CK A.Ša s.r.o. nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

CK A.Ša s.r.o. nejpozději 3 - 7 dnů před zahájením zájezdu poskytne zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou již obsaženy ve smlouvě o zájezdu, katalogu nebo v nabídkových listech, které byly zákazníkovi předány.

7. Odstoupení od smlouvy, odstupné

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené částky nebo zálohy na zájezd bez jakéhokoliv odstupného:

- a) při zrušení zájezdu ze strany CK A.Ša s.r.o.
- b) při změně termínu konání zájezdu o více než 72 hodin

Oznámení o odstoupení od smlouvy sepiše zákazník buď formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu u prodejce, případně dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil.

Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK A.Ša s.r.o. stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK A.Ša s.r.o. od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodů porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK A.Ša s.r.o. eventuelně proviznímu prodejci odstupné ve výši:

od podepsání smlouvy **do 60 dnů** před zahájením zájezdu 10% z celkové ceny, u leteckých zájezdů skutečně vynaložené náklady CK, pokud přesáhnu částku 10%

od 59 do 45 dnů před stanoveným odjezdem 20%

z celkové ceny zájezdu

od 44 do 30 dnů před stanoveným odjezdem 40%

z celkové ceny zájezdu

od 29 do 15 dnů před stanoveným odjezdem 60%

z celkové ceny zájezdu

od 14 do 8 dnů před stanoveným odjezdem 80% z celkové ceny zájezdu

od 7 dnů před stanoveným odjezdem 100 % z celkové ceny Den zrušení smlouvy a poskytnutí první služby je započítán do výše uvedeného počtu dnů rozhodujících při výpočtu odstupného.

Na základě přání zákazníka provádíme změny v knihování, za které je účtováno:

a) 300 Kč za změnu jména cestujícího do 30 dnů před zahájením zájezdu.

b) 500 Kč/os. za změnu jména cestujícího od 29 dnů před zahájením zájezdu. U leteckých zájezdů při změně účastníka platí podmínky stanovené konkrétní leteckou společností. Každý případ změny je posuzován individuálně.

CK A.Ša s.r.o. má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny

CK A.Ša s.r.o. může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započítání cesty smlouvou vypovědět v těchto případech:

a) neprodléne, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, cestujícímu v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány

b) do 21 dnů před čerpáním první služby při nesplnění minimálního počtu osob, uvedeného v článku 5.1.. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna smlouvy o zájezdu (nový zájezd)

c) bez stanovení lhůty - okamžitě, v důsledku vyšší moci tj. z příčin, kterým CK A.Ša s.r.o. nemohla zabránit ani po vynaložení veškerého úsilí. CK A.Ša s.r.o. má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb

Další ustanovení:

Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech příplatků.

Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK A.Ša s.r.o. a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené úhrady tuzemským a zahraničním dodavatelským služeb, např. leteckým společenstvem, ubytovacím kapacitám atd.

8. Reklamacie, odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u prodejce bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od skončení zájezdu.

Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen veškeré své výhrady sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK A.Ša s.r.o., příp. jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu.

Průvodce/delegát CK A.Ša s.r.o. příp. jiný odpovědný pracovník se zákaznickem sepiše reklamací protokol.

V případě, že není možné reklamaci vyřešit přímo na místě, podepíše průvodce/delegát zákazníkovi převzetí reklamčního protokolu.

CK A.Ša s.r.o. neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce hotelu či jiné organizace.

CK A.Ša s.r.o. neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo neodvratnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

9. Závěrečná ustanovení

Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/99 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kanceláři.

Všeobecné smluvní podmínky pro účast na zájezdech cestovní kanceláře A.Ša s.r.o. dle ustanovení zákona č. 159/1999 Sb.

Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu o zájezdu uzavírá.

Osoby uvedené na smlouvě o zájezdu souhlasí s komerčním využitím fotografií a videí pro potřeby CK, které mohou být pořízeny v letovisku nebo v ubytovací kapacitě a na kterých by mohly být zachyceny, a to bez úplaty.

Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.

Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci, aj.).

Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby cestovní kanceláře A.Ša s.r.o. a to výhradně za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu a zajištění připojištění zákazníkov. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 Zák. č.

101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této cestovní smlouvě.

Termín „katalog“ zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře, který byl klientovi prokazatelně předán v písemné formě nebo na internetu.

Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy – má vždy přednost smlouva o zájezdu.

Tyto smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu.

10. Ochrana osobních údajů GDPR

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 (ze dne 27.4.2016) o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu je zákazník a všichni jeho spolucestující srozuměni, že jejich osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, pojišťovny, trajektové společnosti).

Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na www.ckasa.eu.

Všeobecné podmínky jsou platné od 1.11.2019

Podpis klienta