Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře SKALLA CZ, s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Skalla CZ, s.r.o., IČ: 25961292, se sídlem, Střelecká 748/25, 500 02 Hradec Králové, tel. č. +420 495 530 006, e-mail: skalla@skalla.cz (pořadatelem zájezdu, dále jen „pořadatel“) a zákazníkem se řídí ustanoveními zákonů č. 89/2012 Sb., č. 159/1999 Sb. v platném znění (dále jen „zákony“), smlouvou o zájezdu/potvrzení zájezdu (dále jen „smlouva“), těmito všeobecnými smluvními podmínkami, přepravním řádem a dalšími sjednanými podmínkami. Smlouva může být uzavřena přímo v provozovně pořadatele nebo prostřednictvím jeho obchodního zástupce, který je cestovní agenturou nebo cestovní kanceláří (dále jen „zprostředkovatel“). Zprostředkovatel jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost zprostředkovatele uzavírat smlouvy jménem pořadatele, a oprávnění přijímat za pořadatele platby zákazníků za zájezdy.

2. Uzavření smlouvy o zájezdu, účastníci a předmět smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi pořadatelem a zákazníkem vzniká a smlouva je účinná na základě zákazníkem podepsané smlouvy o zájezdu potvrzené pořadatelem, případně jejím zplnomocněným zprostředkovatelem. Tímto okamžikem vznikají vzájemná práva a povinnosti.

Pořadatel předkládá zákazníkovi návrh smlouvy a po jeho vyplnění a následném podpisu účastníků obdrží každá ze smluvních stran po jednom vyhotovení se stejnou platností. Stejnopis smlouvy vyhotovené v písemné formě nahrazuje potvrzení o zájezdu. Zákazník svým podpisem pod touto smlouvou stvrzuje, že převzal katalog pořadatele, popř. jiný písemný nabídkový materiál (dále jen „katalog“), který obsahuje popis zájezdu, a doklad o pojištění pořadatele ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb. a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti pořadatele.

Smluvní vztah vzniká vždy mezi pořadatelem a fyzickou osobou, která uzavírá smlouvu, a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob (objednavatel). Za splnění všech závazků vyplývajících ze smlouvy odpovídá osoba, která ji uzavřela. Pořadatel je v těchto případech povinen komunikovat pouze s objednavatelem.

3. Ceny zájezdů a jejich úhrada, slevy

Ceny zájezdů pořadatele jsou uvedeny v katalogu, na webové adrese www.skalla.cz a dále v nabídkových materiálech a jsou potvrzeny smlouvou.

Pořadatel je oprávněn při vzniku smluvního vztahu u vypsaných zájezdů požadovat zálohu ve výši minimálně 30 % a maximálně 50 % z celkové ceny zájezdu; Pokud zákazník objedná zájezd v měsíci prosinci, lednu, únoru a březnu, obdrží (slevu) za brzkou rezervaci – záloha na zájezd pak činí 50 % z celkové ceny zájezdu.

Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny. Není-li ve smlouvě ujednáno jinak, zákazník je povinen provést veškeré platby na bankovní účet pořadatele uvedený ve smlouvě, pod variabilním symbolem, kterým je číslo smlouvy, případně uhradit platby v hotovosti v provozovně pořadatele. Cena zájezdu nebo její část se považuje za uhrazenou okamžikem připsání na bankovní účet nebo zaplacením na pokladně pořadatele.

Pořadatel neručí za ceny fakultativních výletů a doplňkových služeb, které neposkytuje přímo pořadatel, jež nejsou zahrnuty do ceny zájezdu a které jsou uváděny v katalogu jako fakultativní příplatky nebo jsou jako orientační uvedeny v pokynech na cestu. Poskytovatel této služby může tyto ceny kdykoliv změnit bez předchozího oznámení.

Údaje o celkové ceně zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladech jsou uvedeny ve smlouvě. Nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy, jsou ve smlouvě uvedeny druhy dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Druhem dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout, jsou především nově zavedené místní poplatky, daně, taxy, poplatky za vstup do cílové destinace, za transit přes některou oblast, zvláštní poplatky zaváděné v souvislosti s výskytem epidemie či pandemie nemoci nebo v důsledku jejího výskytu apod.

Pořadatel nabízí svým zákazníkům různé druhy slev. Zákazníkovi je poskytována pouze sleva jedna, pro něho nejvýhodnější. Sčítání slev není možné. Při zakoupení zájezdu „last minute“ nelze uplatňovat další slevy. Slevy lze uplatnit pouze při uzavření smlouvy, nikoliv dodatečně. Platnost slev je omezena.

4. Zvýšení ceny zájezdu

Pořadatel zájezdu je oprávněn jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu (max. o 8 %) nejpozději 20. den před zahájením zájezdu v případě, že dojde k navýšení:

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot (dále jen „PHM“); Pořadatel je v případě navýšení oprávněn jednostranně zvýšit cenu dopravy o 100 Kč na osobu, pokud se průměrná cena pohonných hmot podle CCS v měsíci odjezdu zájezdu (CCS Česká společnost pro platební karty s. r. o.) navýší o 5 % oproti průměrné ceně v říjnu 2020; obdobně bude postupovat v případě dalších navýšení, pokud se cena PHM navýší o 10 %, pořadatel může zvýšit cenu o 200 Kč na osobu ad.,

b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu; pořadatel je v takovém případě oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu,

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu.

Ceny zájezdů jsou kalkulovány směnným kurzem CZK k EUR, vyhlášeným ČNB ke dni 31. 10. 2020, a ceny dopravy jsou kalkulovány podle průměrných hodnot CCS ke dni 31. 10. 2020. Pořadatel může přistoupit ke zvýšení ceny zájezdu, a to tak, že zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení (max. však o 8 %). Nové ceny by v tomto případě platily pro všechny zákazníky, bez ohledu na to, zda uhradili pouze zálohu nebo kompletní cenu zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny odešle pořadatel zákazníkovi na adresu uvedenou ve smlouvě nejpozději 20. den před zahájením zájezdu, jinak pořadateli nevzniká právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

5. Sjednané služby

Druh a rozsah sjednaných služeb je uveden ve smlouvě. Další podmínky čerpání služeb jsou uvedeny v katalogu, na webových stránkách www.skalla.cz. Je-li údaj v katalogu nebo na web. stránkách odlišný od údaje uvedeného ve smlouvě, má přednost údaj uvedený ve smlouvě.

Pořadatel je oprávněn držet rezervace zájezdu max. 3 pracovní dny (u Last minute zájezdů max. 24 hodin), není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Pokud zákazník v uvedené lhůtě neuzavře s pořadatelem smlouvu, je pořadatel oprávněn rezervaci jednostranně zrušit, a to i bez oznámení zákazníkovi.

6. Práva a povinnosti zákazníka

K právům zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb; pokud zákazník služby uvedené ve smlouvě nevyčerpá, aniž by se tak stalo vinou pořadatele, zákazník nemá právo na jejich náhradu;

b) právo být bez zbytečného odkladu obeznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny;

c) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy s tím, že odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti pořadatele, zaplatí pořadateli odstupné uvedené v článku 9. těchto všeobecných smluvních podmínek;

d) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s článkem 10 (Vady zájezdu a jejich reklamace);

e) právo před zahájením zájezdu písemně oznámit pořadateli, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí být učiněno ve lhůtě 30 dní před odjezdem (bez poplatku), v době kratší než 30 dní před odjezdem za manipulační poplatek 200 Kč, a musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou a že splní podmínky účasti zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady pořadateli v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou. Nového zákazníka lze oznámit pořadateli nejpozději 2 pracovní dny před odjezdem.

f) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění:

i. při zrušení zájezdu pořadatelem;

ii. při přesunu konání zájezdu oproti původně stanovenému termínu o více jak 24 hodin.

K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně vyplnit smlouvu;

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

c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 3. těchto podmínek (Ceny zájezdů a jejich úhrada, slevy);

d) u zájezdu s vlastní dopravou převzít od pořadatele doklady potřebné pro čerpání služeb (tzv. voucher) a pokyny pro cestu a pobyt;

e) řídit se pokyny zástupce pořadatele nebo jiné pověřené osoby určené pořadatelem a dodržovat stanovený program zájezdu;

f) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které zákazník cestuje; pro vstup do zemí EU (Itálie, Chorvatska, Německa, Rakouska, Slovenska a Maďarska) potřebují občané ČR platný cestovní doklad – cestovní pas nebo občanský průkaz; občané ČR nepotřebují do žádné z těchto zemí turistické vízum. **Za platnost cestovních dokladů a dodržení podmínek vstupu odpovídá cestující. Pro vstup a pobyt na území cizího státu musí každý splňovat podmínky stanovené jeho zákony. Ke sdělování aktuálních podmínek vstupu a pobytu na území cizího státu je příslušný zastupitelský úřad daného státu, jehož kontakt naleznete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR – www.mzv.cz v sekci Státy světa – informace na cesty. Informace v katalogu CK uvedené u každé destinace jsou určeny k základní orientaci, ovšem mohou se v čase měnit. CK proto doporučuje svým zákazníkům, aby si před podpisem smlouvy o zájezdu ověřili u zastupitelského úřadu navštěvovaného státu, jaké jsou aktuální podmínky pro vstup a pobyt.**

g) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo pořadatele a jeho zástupců;

h) předat ubytování při odjezdu v takovém stavu, v jakém bylo předáno při příjezdu; při zjištění poškození ubytovacího zařízení ze strany zákazníka má pořadatel možnost vymáhat na zákazníkovi finanční náhradu. Na některých ubytovacích

kapacitách je povinností zákazníka uhradit při ubytování kauci, která mu bude po odevzdání ubytovacího zařízení bez závad vrácena. Zákazník je odpovědný za škodu, kterou způsobil na ubytování.

Pro případ, že zákazník poruší podstatným způsobem některou ze svých povinností dle článku 6 (g) a ohrožuje tím život, zdraví nebo majetek ostatních účastníků zájezdu, pořadatele, jeho zástupců či dodavatelů služeb nebo jakýchkoli třetích osob, vyhrazuje si pořadatel možnost zákazníka vyloučit ze zájezdu s tím, že v takovém případě jsou ukončeny závazky ze smlouvy. Zákazník v takovém případě nemá nárok na vrácení jím uhrazené ceny zájezdu, a nahradí pořadateli veškeré související náklady a vzniklou škodu.

K povinnostem zákazníků, kteří organizují zájezdy pro kolektivy a organizace patří:

a) seznámit jednotlivé účastníky zájezdu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami a s dalšími informacemi, které od pořadatele obdrží, zejména o rozsahu a kvalitě sjednaných služeb;

b) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků;

c) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s pořadatelem není zajištěn doprovod organizačním pracovníkem nebo zástupcem pořadatele; tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu zájezdu, a pokud není stanoveno jinak, plní vůči účastníkům i vůči pořadateli povinnosti odpovědného zástupce;

d) odevzdat pořadateli předem jmenný seznam účastníků, uvést plné datum narození a st. příslušnost, a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod.

7. Práva a povinnosti pořadatele

Pořadatel má právo odstoupit od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem vyplývajících ze smlouvy, zejména bude-li zákazník v prodlení s úhradou jakékoliv platby vůči pořadateli, a má právo na uhrazení odstupného ze strany zákazníka dle článku 9. těchto všeobecných smluvních podmínek.

Pořadatel odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny pořadatelem nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. Pořadatel se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinil on ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena

I. zákazníkem,

II. třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo

III. neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Pořadatel nese odpovědnost za pravdivost uvedených informací o poskytovaných službách v katalogu a není povinen poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec potvrzených a zaplacených služeb uvedených v uzavřené smlouvě.

Pořadatel je povinen nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou pořadateli známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě nebo v katalogu, zejména informaci o přesném místě a čase odjezdu v případě, že dopravu zajišťuje pořadatel, adresu ubytovacího zařízení a časové rozmezí, ve kterém bude zákazník ubytován, upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě a stravování, jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce pořadatele, a adresu a telefonní číslo nejbližšího zastupitelského úřadu. Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, poskytne pořadatel tyto informace zákazníkovi již při uzavření smlouvy.

Zákazník výslovně bere na vědomí a svým podpisem souhlasí s tím, že pořadatel je oprávněn v souladu s § 84 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) kdykoliv v průběhu zájezdu pořizovat obrazové (zejména fotografické), zvukové a zvukově obrazové záznamy zákazníka (tj. včetně všech prvků a projevů jeho osobnosti); pořadatel je oprávněn všechny takto pořízené záznamy v průběhu zájezdu i kdykoliv po jeho skončení v nezbytné míře retušovat i jinak upravovat a v původní i případně takto změněné podobě je zveřejňovat ve všech druzích svých propagačních materiálů (tištěné katalogy, letáky, webové stránky, sociální sítě, newslettery apod.) a takto je šířit všemi v úvahu připadajícími způsoby, a to samostatně i ve spojení s jinými záznamy, díly a prvky. Všechny souhlasy uvedené v tomto ustanovení jsou uděleny v územně a množstevně neomezeném rozsahu, jakož i na neomezenou dobu, resp. až do jejich případného odvolání ze strany zákazníka v souladu s § 87 občanského zákoníku. Všechny souhlasy jsou zákazníkem udělovány bezplatně.

8. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky

Před zahájením zájezdu a čerpání služeb:

Pořadatel odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb. Pořadatel má možnost jednostranně změnit závazek ze smlouvy, pokud se jedná o nepodstatnou změnu (např. místa a trvání toaletních zastávek, místa a časy odjezdů a příjezdu v návaznosti na aktuální dopravní situaci). V mimořádných případech má pořadatel právo na změnu trasy autobusové dopravy z důvodu efektivnosti a bezpečnosti dopravy. Ve všech těchto případech se nejedná o porušení smlouvy ze strany pořadatele.

Je-li pořadatel nucen z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, pořadatel v návrhu

novou cenu uvede. Navrhne-li pořadatel změnu smlouvy, má zákazník právo rozhodnout do 5 dní od doručení návrhu, zda se změnou souhlasí nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s jeho změnou souhlasí.

Pořadatel je oprávněn před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (tyto musí mj. existovat v době odstoupení od smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněný zájezd dle smlouvy, nepominou, přičemž nemohou mít důvod v nebo být vzniklé jen z poměrů pořadatele), v takovém případě pořadatel zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

Realizace zájezdu uvedeného v katalogu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků¨. Pořadatel je oprávněn před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud ke zrušení zájezdu došlo nedosažením minimálního počtu účastníků. Pořadatel musí zákazníka písemně informovat o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 21. den před zahájením zájezdu. Minimální počet zákazníků pro uskutečnění pobytového zájezdu uvedeného v katalogu je 35 osob, pokud není uvedeno jinak.

V průběhu zájezdu a čerpání služeb:

Pořadatel je oprávněn provádět operativně změny programu a změny poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z naléhavých důvodů a nevyhnutelných a mimořádných okolností není možné dodržet stanovený program a poskytnout předem dohodnuté služby.

9. Odstupné

Zákazník je oprávněn kdykoliv od smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která smlouvu uzavřela. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy je rozhodující den, kdy bylo odstoupení doručeno do sídla CK nebo k rukám prodejce; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet odstupného. Zákazník je povinen zaplatit při odstoupení od smlouvy z jeho strany, nebo když odstoupí od smlouvy pořadatel z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, odstupné ve výši skutečně vzniklých nákladů, minimálně v následující výši:

a) v době delší než 60 dní před odjezdem – 20 % ze stanovené ceny zájezdu, nejméně však 1.500 Kč/osobu;
b) 59–46 dní – 30 % ze stanovené ceny zájezdu;
c) 45–30 dní – 50 % ze stanovené ceny zájezdu;
d) 29–17 dní – 75 % ze stanovené ceny zájezdu;
e) 16–6 dní – 90 % ze stanovené ceny zájezdu;
f) méně než 5 dní před odjezdem – 100 % ze stanovené ceny zájezdu.

Skutečně vzniklými náklady se rozumí smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům cestovních služeb (výdaje za cestovní pojištění, letenky, přepravu a ubytování) a provozní náklady CK. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní, resp. sdělí způsob výpočtu odstupného. Žádost o odůvodnění výše odstupného musí zákazník doručit do CK do 14 dní ode dne doručení oznámení CK o vrácení plateb snížených o odstupné. Pořadatel vrátí zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem, ponížené o odstupné, a to ve lhůtě 14 dní od ukončení závazku ze smlouvy.

Pokud nemůže zákazník nastoupit na zájezd, na který se závazně přihlásil podepsáním smlouvy z prokazatelných důvodů – jeho hospitalizace v nemocnici, smrt nejbližších rodinných příslušníků, nabídne mu pořadatel, pokud může, po předložení prokazatelných dokladů, možnost účastnit se náhradního zájezdu. Toto se nevztahuje na nemoci v domácím léčení před odjezdem na zájezd.

Odstupné se neplatí, pokud:

I. pořadatel podstatně porušil svou zákonnou povinnost;
II. před zahájením zájezdu v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. Nevyhnutelné a mimořádné okolnosti musí existovat v době odstoupení od smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněný zájezd dle smlouvy, **nepominou**. Zákazník v případě odstoupení podle tohoto odstavce nemá právo na náhradu újmy. Nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi není onemocnění zákazníka, nařízení karantény zákazníkovi nebo uložení povinnosti testů, povinné vakcinace, povinnost prokázání bezinfekčnosti zákazníka (CovidPass apod.), ani žádné jiné skutečnosti vzniklé jen z osobních poměrů zákazníka; tyto okolnosti ani nejsou důvodem pro odstoupení zákazníka od smlouvy bez úhrady odstupného.

Pokud byl zájezd uhrazen poukázkami Benefity Plus, Benefity a.s., Edenred, Sodexo, Chéque Dejeuner nelze je směnit za hotovost ani při stornu zájezdu a vracet plnou částku jimi uhrazenou. Případná vrácená částka bude ponížena o provizi uhrazenou společnosti provozující benefitní program.

10. Vady zájezdu a jejich reklamace

Pořadatel odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. občanského zákoníku, za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vytčena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, pak právo na slevu z ceny nemá.

Při uplatnění vad zájezdu je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému

pořadatelem, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby se mohly objektivně posoudit skutečnosti uváděné v reklamaci. Pořadatel doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.

Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Pořadatel zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u tohoto zprostředkovatele.

K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci – reklamační protokol – v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci pořadatele v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

Pořadatel zájezdu nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se pořadatel se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Zákazníkovi se vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

Pořadatel se odpovědnosti k náhradě škody způsobené porušením smluvní povinnosti zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí pořadatel škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy jen do výše tohoto omezení.

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Návrh na řešení sporu může podat jen zákazník (pokud se mu nepodařilo stížnost vyřešit s pořadatelem přímo). Návrh může podat nejpozději do 1 (jednoho) roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u pořadatele poprvé.

Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; Email: adr@coi.cz; web: adr.coi.cz

Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu Evropské komise pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na http://ec.europa.eu/odr.

11. Pojištění cestovní kanceláře pro případ insolvence

Ceny zájezdů zahrnují povinné smluvní pojištění pořadatele pro případ insolvence ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Pojistnou smlouvu o pojištění záruky v případě insolvence ve smyslu tohoto zákona uzavřel pořadatel s UNIQA pojišťovnou a.s., se sídlem Evropská 136/810, 160 12 Praha 6. Na jeho základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy tento pořadatel z důvodu insolvence:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

Nastane-li skutečnost uvedená v bodu 11a), oznámí zákazník tuto pojistnou událost neprodleně na tel. čísle +420 272 101 020 (24hodinová služba) a vyčká dalších pokynů. Nebyla-li z důvodu úpadku pořadatele vrácena zaplacená záloha v případě, že se zájezd neuskutečnil (viz bod 11b), nebo nebyl-li z téhož důvodu vrácen rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou pouze částečně poskytnutého zájezdu (viz bod 11c), oznámí zákazník tuto skutečnost nejpozději do 3 měsíců od škodné události na adresu: UNIQA pojišťovna, a.s., insolvence CK, Evropská 136/810, 160 12 Praha 6. Spolu s oznámením zašle doklad o pojištění a uzavřenou smlouvu o zájezdu.

12. Pomoc v nesnázích, kontakt na místního zástupce pořadatele

Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, poskytne mu pořadatel neprodleně pomoc (především prostřednictvím svého místního zástupce), zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže najít náhradní cestovní řešení. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

Kontaktní telefon pořadatele v případě nouze: 00420/495530006 (ve všední dny), 00420/777833713 (v den odjezdu a o víkendech). Kontaktní telefon na místního zástupce pořadatele: Lignano (0039/3498221327), Riccione (0039/3490843161), Martinsicuro (0039/3474886055). Pořadatel upozorňuje, že uvedené kontakty na místní zástupce se mohou změnit. Aktuálně platné kontakty nalezne zákazník v pokynech na cestu, které obdržel nejpozději 7 dní před odjezdem.

13. Cestovní pojištění zákazníka

Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění. Zákazníkovi pořadatel doporučuje uzavřít prostřednictvím jeho poboček komplexní cestovní pojištění UNIQA pojišťovny, a.s. Cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu bude klientovi zprostředkováno až po uhrazení zálohy na zájezd či ceny pojištění. Pořadatel nenese žádnou odpovědnost za případné následky, hmotné i nehmotné povahy, vzniklé zákazníkům v případě, že nedisponují platným cestovním pojištěním v době zájezdu.

14. Autobusová doprava

Autobusová doprava z/do destinace je zajišťována českými autobusovými dopravci v trase, nástupních a výstupních místech dle smlouvy a pokynů na cestu. Pořadatel nenese odpovědnost za případné zpoždění dopravy a upozorňuje na možnosti jeho vzniku z technických a jiných důvodů (nepříznivé počasí, objížďky, uzavřené dopravní spoje, stávky, zdržení na hraničních přechodech apod.).

Nástupní a výstupní místa a orientační časy odjezdů (odjezdy vždy v pátek, návrat následující neděli v dopoledních hodinách), uvedená a další odjezdová místa jen po dohodě s pořadatelem:

CHORVATSKO: Praha (13:00), Hradec Králové (12:15), Pardubice (12:50), Vysoké Mýto (13:40), Litomyšl (14:00), Česká Třebová (14:35), Svitavy (15:00), Brno (17:00), Mikulov (17:45).

ITÁLIE: RICCIONE/MARTINSICURO – Hradec Králové (14:00), Vysoké Mýto (14:40), Litomyšl (15:00), Česká Třebová (15:30), Svitavy (16:00), Brno (17:00), Mikulov (18:00). LIGNANO – Hradec Králové (20:00), Vysoké Mýto (20:40), Litomyšl (21:00), Česká Třebová (21:30), Svitavy (22:00), Brno (23:00), Mikulov (00:00)

Pořadatel upozorňuje, že uvedené časy a nástupní místa se mohou změnit a pro zákazníka jsou stěžejní pokyny na cestu, které obdržel nejpozději 7 dní před odjezdem a nástupní místo uvedené na smlouvě.

Práva a povinnosti cestujících a pořadatele při autokarové přepravě sjednané na základě smlouvy se řídí platnými zákony ČR a států, ve kterých je taková přeprava realizována, dále platnými mezinárodními smlouvami, které se takové přepravy týkají, a dále přepravním řádem pořadatele, který je nedílnou součástí těchto Všeobecných smluvních podmínek, je uveřejněn na internetové adrese www.skalla.cz a dále je k dispozici na pobočkách pořadatele. Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu stvrzuje také skutečnost, že se seznámil s přepravním řádem pořadatele a že s tímto přepravním řádem souhlasí.

15. 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.

Pořadatel má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění smlouvy o zájezdu nebo jiných smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Pořadatel shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/: jméno, příjmení, titul, datum narození, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, evidence plateb za cestovní služby.

Pro účely plnění smluv je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu, jakými jsou dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti a pojišťovna.

Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smluv, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli).

Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Pořadatel je oprávněn obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na https://www.skalla.cz/ochrana-os-udaju.

16. Závěrečná ustanovení

Tyto smluvní podmínky jsou platné a účinné ode dne 1. 2. 2021 a vztahují se na zájezdy publikované v tištěném a elektronickém katalogu pořadatele SKALLA CZ a na webových stránkách www.skalla.cz.

Zákazník podpisem smlouvy stvrzuje, že souhlasí s použitím jeho osobních údajů uvedených ve smlouvě v souladu se zák. č. 101/2000 Sb. pro potřeby pořadatele zájezdu a z důvodu plnění smlouvy.

SKALLA CZ, s.r.o. je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 17715.