VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Článek I
ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky Cestovní kanceláře Ing. Ladislav Jarý – VICTORIA se sídlem Cihlářská 26, 602 00 Brno, IČO 163 12 520 (dále jen CK VICTORIA) upravují vzájemné smluvní vztahy mezi CK VICTORIA a zákazníkem, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen zákazník), v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky, jako je Občanský zákoník (č. 89/2012 Sb.), Obchodní zákoník (č. 159/1999 Sb.) a nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679.

2. Všeobecné smluvní podmínky Cestovní kanceláře Ing. Ladislav Jarý – VICTORIA jsou platné pro všechny zájezdy a jiné služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláří a tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřenou mezi zákazníkem a CK VICTORIA. CK VICTORIA si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech (katalog, nabídkový list apod.) odlišné podmínky, které mají přednost před těmito smluvními podmínkami.

3. CK VICTORIA poskytuje své služby bez omezení, pouze osoby mladší 18 let mohou užívat služeb jen se souhlasem svého zákonného zástupce. Osoby mladší 15 let mohou využívat služby CK VICTORIA jen v doprovodu osoby starší 18 let.

Článek II
SMLUVNÍ VZTAH

1. Účastníkem smluvního vztahu je na jedné straně CK VICTORIA, a to buď přímo prostřednictvím sítě vlastních prodejních míst nebo nepřímo, prostřednictvím autorizovaných prodejců, se kterými má CK VICTORIA uzavřenou smlouvu o provizním prodeji. Na straně druhé je zákazník.

2. Předmětem smluvního vztahu, ve kterém jsou práva a povinnosti smluvních stran upravovány těmito Podmínkami, je prodej

a) tuzemských nebo zahraničních zájezdů, tj. předem sestavené nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu (dále jen zájezd)

b) kombinace služeb cestovního ruchu v tuzemsku či zahraničí na základě individuálního požadavku zákazníka tj. na objednávku (dále jen služby na objednávku)

c) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu, které CK VICTORIA zajišťuje zákazníkům dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů v tuzemsku i zahraničí (dále jen jednotlivé služby cestovního ruchu)

3. a) Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK VICTORIA, s předmětem dle článku II odst. 2 písm. a) těchto Podmínek, vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu tj. podpisem zákazníka, případně podpisem jeho zákonného zástupce na Smlouvě o zájezdu a jejím potvrzením cestovní kanceláři.

b) Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK VICTORIA, s předmětem dle článku II odst. 2, písm. b)c) těchto Podmínek, vzniká podáním podepsané Objednávky služeb zákazníkem nebo jeho zákonným zástupcem a jejím potvrzením cestovní kanceláří.

4. Předáním podepsané Smlouvy o zájezdu nebo předáním podepsané Objednávky služeb zákazník stvrzuje, že je mu znám plný obsah smlouvy a souhlasí s ním, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a že všechny smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi.

5. Potvrzením Smlouvy o zájezdu nebo potvrzením Objednávky služeb se CK VICTORIA zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami.

6. Smluvní vztah, který vznikl na základě uzavřené Smlouvy o zájezdu nebo potvrzené Objednávky služeb, mezi zákazníkem a cestovní kanceláří, je platný pro všechny další zúčastněné osoby uvedené ve Smlouvě o zájezdu nebo Objednávce služeb, tzn. pro objednavatele služeb i spolucestující. Za smluvní závazky spolucestujících ručí objednavatel jako za své vlastní.

Článek III
CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. CK VICTORIA má právo na zaplacení zájezdu nebo jednotlivých služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu nebo cenu jednotlivých služeb před jejich čerpáním.

2. Ceny zájezdů a jednotlivých služeb jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK VICTORIA a zákazníkem.

3. Cena za dohodnuté služby je vždy uvedena ve Smlouvě o zájezdu, jedná-li se o služby dle článku II odst. 2 písm. a) těchto Podmínek, nebo je uvedena na Objednávce služeb, jedná-li se o služby dle článku II. odst. 2 písm. c) těchto Podmínek.

4. Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán takto:
Záloha ve výši 40 % ze stanovené celkové ceny zájezdu nebo celkové ceny objednaných služeb je splatná ihned při vzniku smluvního vztahu (při platbě v hotovosti či platební kartou) nebo do doby splatnosti vystaveného zálohového dokladu (zálohová faktura, zálohová složenka apod.)
Nedojde-li ve stanovené lhůtě k úhradě zálohy, stává se smlouva nebo objednávka neplatnou a objednaný zájezd nebo objednané služby jsou bez upozornění zákazníka stornovány.
Doplatek do celkové ceny zájezdu nebo objednaných služeb je zákazník povinen uhradit bez vyzvání CK VICTORIA, nejpozději 63 dnů před začátkem plnění sjednaných služeb. Neučiní-li tak, má CK VICTORIA právo odstoupit od smlouvy a zrušit zákazníkovi účast na objednaných službách. Úhrada, která již byla zákazníkem prokazatelně CK VICTORIA poukázána, se po odečtení odstupného, viz článek VII a článek VIII těchto Podmínek, zákazníkovi neprodleně vrátí.

5. Vznikne-li smluvní vztah mezi CK VICTORIA a zákazníkem ve lhůtě kratší než 63 dnů před dnem začátku plnění první objednané služby, je zákazník povinen uhradit 100 % stanovené ceny služeb ihned při vzniku smluvního vztahu nebo do doby splatnosti vystaveného dokladu. Neučiní-li tak, stává se smlouva neplatnou a objednané služby jsou bez upozornění stornovány.

6. Způsoby úhrady
- hotově v síti prodejen CK VICTORIA nebo u autorizovaných prodejců
- platební kartou v síti prodejen CK VICTORIA
- poukázkami společností Sodexo, Edenred a Cheque Déjeuner
- složenkou CK VICTORIA, nebo složenkou autorizovaných prodejců
- bankovním převodem, ale pouze na základě vystavené faktury CK VICTORIA nebo faktury vystavené autorizovaným prodejcem. Jako variabilní symbol je nutné vždy uvádět číslo vystavené faktury.

7. U služeb na objednávku dle článku II odst. 2 písm. b) je CK VICTORIA oprávněna při podání objednávky účtovat zákazníkovi poplatek ve výši 1000 Kč a zákazník je povinen tento poplatek uhradit. V případě, že po zpracování objednávky dojde k uzavření smlouvy je CK VICTORIA povinna započíst plnou výši účtovaného poplatku do zálohy, resp. do celkové ceny objednaných služeb. Nedojde-li ke vzniku smluvního vztahu z titulu nemožnosti potvrzení objednávky zákazníka, je CK VICTORIA povinna účtovaný poplatek v plné výši neprodleně vrátit.

8. Změny ceny služeb:
CK VICTORIA má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb uvedenou ve Smlouvě o zájezdu nebo v Objednávce služeb v případě, že dojde ke zvýšení

a) ceny pohonných hmot a s tím související zvýšení ceny za dopravu

b) plateb spojených s dopravou

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %

Zvýšení ceny u zájezdů a služeb je možné, pokud k němu dojde do 21. dne před dnem zahájení plnění. Cenu zájezdu nebo služeb, uvedenou ve Smlouvě o zájezdu (Objednávce služeb), je CK VICTORIA oprávněna zvýšit o částku, o kterou se zvýší cena nebo platba dle odst. 8 písm. a)b) tohoto článku Podmínek. V případě zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo služeb v průměru o 10 % a více je CK VICTORIA oprávněna zvýšit cenu zájezdů nebo služeb maximálně o částku odpovídající procentní výši změny kurzu. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena zájezdu nebo služby cestovního ruchu je uveden v nabídkovém katalogu nebo v nabídkových listech. U služeb na objednávku, není-li cena služby uvedena v nabídkovém katalogu, se za rozhodný den považuje den potvrzení objednávky.
Písemné oznámení o zvýšení ceny je CK VICTORIA povinna zákazníkovi odeslat doporučeným dopisem do místa bydliště/sídla uvedeného ve Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb nejpozději 21. den před zahájením plnění první objednané služby.
Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdíl v ceně zájezdu nebo služby. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK VICTORIA právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na úhradu škody.

9. CK VICTORIA má právo před zahájením zájezdu nebo před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek, upravit cenu služeb a vyhlásit nové ceníky, je-li k tomu nucena i z jiných objektivních důvodů, než které jsou uvedeny v odst. 1 tohoto článku, zejména v případě zvýšení cen služeb dodavatelů. Takto upravené ceny služeb jsou platné ode dne vyhlášení a vztahují se na všechny zájezdy, služby na objednávku i na jednotlivé služby cestovního ruchu u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace. CK VICTORIA i zákazník postupují v tomto případě dle článku VI odst. 2 těchto Podmínek.

Článek IV
PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K právům zákazníka patří zejména

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

b) právo vyžadovat od CK VICTORIA informace o všech skutečnostech, které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,

d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle čl. VII těchto Podmínek,

e) právo na reklamaci vad a jejich vyřešení v souladu s ustanovením článku X,

f) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy před nepovolanými osobami,

g) právo, nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu na poskytnutí dalších písemných podrobných informací, o skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité, a které jsou CK VICTORIA známy, pokud nejsou již obsaženy ve Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán.
Mezi tyto informace patří zejména:
- informace o platbách za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu nebo ceně objednaných služeb, ale tvoří součást zájezdu nebo objednaných služeb,
- informace o poloze ubytování, jeho kategorii a stupně vybavenosti, je-li ubytování součástí objednaných služeb,
- informace o stravování, jeho způsobu a rozsahu, je-li strava součástí objednaných služeb,
- informace o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem CK VICTORIA v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba,
- informace o jménu, adrese a telefonním čísle osoby, na kterou se může zákazník v případě nesnází v průběhu pobytu obrátit a informace o adrese a telefonním čísle zastupitelského úřadu.

h) právo požadovat změnu ve Smlouvě o zájezdu nebo Objednávce služeb. Změny smluvních podmínek na přání zákazníka se řídí ustanovením článku VI odst. 4 těchto Podmínek.

2. K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout CK VICTORIA součinnost, která je nutná k zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět cestovní kanceláři požadované údaje ve Smlouvě o zájezdu nebo Objednávce služeb včetně jakýchkoliv změn,

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

c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu,

d) nahlásit účast cizích státních příslušníků,

e) zaplatit sjednanou cenu zájezdu nebo služeb v souladu s článkem III těchto Podmínek,

f) pokud je součástí služeb pobyt nebo zájezd do zahraničí, mít u sebe platný cestovní doklad, případně vízum, pokud je vyžadováno,

g) dodržovat platné předpisy zařízení a subjektů, jejichž služby využívá, stejně jako zákonné předpisy České republiky či navštíveného státu,

h) uposlechnout pokynů vedoucího zájezdu nebo delegáta v místě pobytu, nenarušovat průběh zájezdu, neobtěžovat ostatní účastníky zájezdu a počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK. Cestovní kancelář Victoria má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před nástupem cesty či po započetí cesty, pokud cestující svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit. Zákazníkovi v takovém případě zaniká nárok na úhradu nečerpaných služeb. Náklady na případnou zpáteční cestu nese zákazník sám. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu či pod vlivem omamných látek.

i) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení oznámit v prodejním místě, kde uzavřel smluvní vztah s CK VICTORIA a to buď zasláním písemného oznámení nebo sepsáním a podepsáním záznamu o odstoupení v příslušném prodejním místě.

Článek V
PRÁVA A POVINNOSTI CK VICTORIA

1. K právům a povinnostem zákazníků se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK VICTORIA.

2. CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK VICTORIA známé.

3. CK VICTORIA není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

4. CK VICTORIA je povinna v případě že nabízí a prodává zájezdy dle článku II odst. 2 písm. a) těchto Podmínek mít uzavřenou pojistnou smlouvu, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK uzavřela Smlouvu o zájezdu dle článku II odst. 3 písm. a) právo na plnění v případech, kdy CK v důsledku svého úpadku:

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 zčásti.

CK VICTORIA je povinna v těchto případech předat zákazníkům současně se Smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Převzetí tohoto dokladu stvrzuje zákazník podpisem Smlouvy o zájezdu.

5. Je-li součástí objednaných služeb ubytování a splnil-li zákazník povinnosti dle článku IV odst. 2 písm. e) těchto Podmínek, je CK VICTORIA povinna nejpozději 5 pracovních dnů před zahájením plnění vystavit zákazníkovi ubytovací poukaz (tzv. voucher), který předá, popř. zašle na adresu/sídlo zákazníka. Zákazník se uvedeným voucherem prokazuje při uplatňování nároků na čerpání objednaných služeb.
Při ubytování v mobilhomech, chatkách, karavanech nebo stanech se samostatný ubytovací poukaz nevystavuje a zákazník se prokazuje Smlouvou o zájezdu (Objednávkou služeb) a doklady o zaplacení.

Článek VI
ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Zrušení zájezdu z titulu nedosažení min. počtu zákazníků:

a) CK VICTORIA má právo zrušit zájezd, jestliže do 21 dnů před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků. Minimální počet zákazníků je pro všechny zájezdy, není-li v katalogu uvedeno jinak, stanoven počtem 30. V případě, že CK VICTORIA zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi oznámit doporučeným dopisem, nejpozději však ve lhůtě do 7 dní před jeho zahájením.

b) Jestliže CK VICTORIA zájezd podle písm. a) tohoto odstavce Podmínek zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu byl na základě nové cestovní smlouvy/objednávky služeb poskytnut jiný zájezd, nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb, může-li CK VICTORIA takový zájezd nabídnout. Nedojde-li ale k uzavření nové Smlouvy o zájezdu/Objednávky služeb, je CK VICTORIA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušení Smlouvy o zájezdu/Objednávky služeb, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu/Objednávky služeb, platby, uskutečněné na základě původní Smlouvy o zájezdu/Objednávky služeb, se považují za platby uskutečněné podle nové Smlouvy o zájezdu/Objednávky služeb.

c) CK VICTORIA má právo zrušit zájezd nebo služby cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek i v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit, ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze od ní rozumně požadovat.

d) Jestliže CK VICTORIA zruší zájezd z jiných důvodů, než které jsou uvedeny pod písmenny a) a c) tohoto odstavce ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení je povinna zákazníkovi uhradit pokutu ve výši 10 % ceny zájezdu.

2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu ze strany CK VICTORIA:
Nastanou-li okolnosti, které CK brání poskytnout služby dle smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak CK VICTORIA nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je CK VICTORIA povinna takové změny oznámit zákazníkovi doporučeným dopisem a navrhnout mu změnu smlouvy. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí.

a) Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny služeb, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně služeb do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK VICTORIA právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK VICTORIA na úhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny služeb, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně služeb v případě, že zákazník uhradil již celkovou cenu služeb nebo snížit doplatek celkové ceny, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen.

b) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK VICTORIA na základě nové smlouvy poskytla jiné služby cestovního ruchu nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK VICTORIA takové služby nabídnout. Nedojde-li ale v takovém případě k uzavření nové smlouvy je CK VICTORIA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

3. Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu:

a) Jestliže po zahájení zájezdu CK VICTORIA neposkytne zákazníkovi služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smluvně zavázala, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést takové opatření, aby mohl zájezd pokračovat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám

b) Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než jako jsou uvedené ve smlouvě, je CK VICTORIA povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c) Pokud nelze pokračování zájezdu, či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality, než je uvedené ve smlouvě, nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CK VICTORIA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu, nebo jiné místo návratu s nímž zákazník souhlasí, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je CK VICTORIA povinna:
- v případě, že je doprava uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně
- v případě, že je doprava uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních zdrojů

4. Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka:

a) zákazník má právo nejpozději 3 dny před zahájením zájezdu oznámit, že se místo něho zúčastní zájezdu jiná osoba. Oznámení o změně účastníka musí provést vždy písemně a zaslat nebo doručit na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah. K oznámení je nutné přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu/Objednávkou služeb a splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu.
Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud v souvislosti se změnou CK VICTORIA vzniknou. Za změnu provedenou ve Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb dle odst. 4 písm. a) tohoto článku Podmínek je oprávněna účtovat manipulační poplatek ve výši 100 Kč nebo 300 Kč, je-li oznámení o změně přijato CK ve lhůtě kratší než 8 dnů před zahájením plnění.

b) CK VICTORIA na přání zákazníka provádí, pokud je to nutné, změny podmínek sjednaných ve Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb. Provedení takových změn podléhá zaplacení manipulačního poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu

ba) změna a doplnění osobních údajů zákazníka před zahájením čerpání služeb:
8 a více dní – 50 Kč; 7 a méně dní – 100 Kč

bb) změna termínu zájezdu, místa pobytu nebo typu ubytování
63 a více dní – 300 Kč.
V případě změny ve lhůtě kratší než 63 dní do zahájení čerpání služeb je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a zákazník je povinen uhradit CK VICTORIA odstupné dle článku VIII těchto Podmínek.

bc) změna místa odjezdu nebo typu dopravy
8 a více dní – 100 Kč; 7 a méně dní – 300 Kč

bd) snížení počtu osob v ubytovací jednotce
Změna je posuzována jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob, které jsou povinny uhradit odstupné dle článku VIII těchto Podmínek. Dojde-li v důsledku snížení počtu osob v ubytovací jednotce ke změně ceny za ubytování, jsou neodstupující zákazníci povinni tento rozdíl uhradit.

be) zvýšení počtu osob v ubytovací jednotce
8 a více dní – 100 Kč; 7 a méně dní – 300 Kč
Dojde-li v důsledku zvýšení počtu osob v ubytovací jednotce ke změně ceny za ubytování, je CK VICTORIA povinna tento rozdíl zákazníkům vrátit.

bf) jiné změny ve Smlouvě o zájezdu nebo Objednávce služeb
8 a více dní – 100 Kč; 7 a méně dní – 300 Kč

Článek VII
ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. CK VICTORIA je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu od smlouvy odstoupit z důvodu:

a) porušení povinnosti zákazníkem

b) z důvodu zrušení zájezdu

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodu zasílá CK VICTORIA doporučeným dopisem do místa bydliště/sídla zákazníka uvedeného ve smlouvě.

2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením čerpání služeb:

a) bez udání důvodů

b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VI odst 1 písm. b) nebo dle článku VI odst. 2 písm. b) těchto Podmínek.

Oznámení o odstoupení od smlouvy a v případě odstoupení dle písm. b) tohoto odstavce s uvedením důvodu, je možno provést pouze písemně.
Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení.

3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti CK VICTORIA stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK VICTORIA od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK VICTORIA odstupné ve výši stanovené v článku VIII těchto Podmínek. CK VICTORIA je po odečtení odstupného (stornopoplatku) a případného pojištění povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb dle zrušení smlouvy.

4. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK VICTORIA stanovené smlouvou nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku Podmínek, je CK VICTORIA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušení smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK VICTORIA odstupné.

Článek VIII
ODSTUPNÉ

1. Odstoupí-li CK VICTORIA od smlouvy uzavřené se zákazníkem dle článku II odst. 2 písm. a), b), c) těchto Podmínek před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je CK VICTORIA oprávněna požadovat odstupné a zákazník je povinen toto odstupné uhradit.

2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy s předmětem smluvního vztahu dle článku II odst. 2 písm. a) b) nebo c) těchto Podmínek je zákazník povinen zaplatit odstupné. Odstupné se stanoví dle zásad přiměřenosti ke dni doručení písemného odstoupení od smlouvy cestovní kanceláři. CK Victoria má nárok na odstupné ve výši skutečně na straně cestovní kanceláři vzniklých nákladů, nejméně však:
300 Kč/os./termín při odstoupení 63 a více dnů před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu v případě celkové ceny zájezdu do 3.000 Kč/os. včetně;
1.000 Kč/os./termín při odstoupení 63 a více dnů před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu v případě celkové ceny zájezdu nad 3.000 Kč/os.;
25 % při odstoupení ve lhůtě 62–41 dnů před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu. Minimálně však 1.000 Kč/os./termín
50 % při odstoupení ve lhůtě 40–21 dnů před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu;
70 % při odstoupení ve lhůtě 20–15 dnů před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu;
90 % při odstoupení ve lhůtě 14–7 dnů před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu;
95 % při odstoupení ve lhůtě 6–3 dny před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu;
100 % při odstoupení ve lhůtě 2 a méně dnů před dnem zahájením čerpání služeb cestovního ruchu.

3. Odstupné se účtuje z celkové ceny všech objednaných služeb po odečtení případného pojištění. Výše odstupného je závislá na dni doručení písemného oznámení o odstoupení do cestovní kanceláře.

4. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nečerpá-li služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle článku IV odst. 2 písm. f), hradí 100 % předem stanovené ceny.

5. CK VICTORIA má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

6. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu nebo nástupu na příslušný zájezd nebo službu.

7. Odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodů kvalifikovaných v pojistné smlouvě a má-li takovou smlouvu uzavřenou, má nárok na částečnou úhradu odstupného.

Článek IX
REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníků vyplývajících z odpovědnosti CK VICTORIA za vady poskytnutých služeb a jejich vyřízení.

2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované CK VICTORIA přímo nebo prostřednictvím jiných dodavatelů služeb v rámci uzavřeného smluvního vztahu.

3. Zákazník je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u zástupce CK VICTORIA v místě pobytu nebo u zástupce zařízení poskytujícího služby tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava v místě samém. Jedině tak může být závadný stav odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta znovu.

4. Rozhodne-li se zákazník uplatňovat reklamaci po skončení pobytu u CK VICTORIA, je vhodné již v místě pobytu sepsat zápis o zjištěných vadách, udat jméno pracovníka, kterému byly tyto závady na místě hlášeny a uvést způsob, jakým byly/nebyly vady odstraněny. Tento zápis nechá podepsat pracovníkem, u kterého vady v místě pobytu reklamoval a připojí svůj podpis.

5. Reklamaci lze podat písemně i ústně v prodejním místě, kde došlo k uzavření smluvního vztahu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo poskytnutí poslední služby. Doporučujeme, obzvláště u složitějších reklamací, sepsat zápis o zjištěných vadách dle odst. 4 tohoto článku Podmínek.

6. Výsledek reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen nejpozději do 30 dnů od data podání reklamace.

7. Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace za uspokojivé, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. přehodnocení věcného vyřízení reklamace. Přezkoumání je provedeno v termínu do 30 dnů.

Článek X
POJIŠTĚNÍ

1. V cenách zájezdů a služeb cestovního ruchu CK VICTORIA není zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí, pojištění úrazové, pojištění zavazadel a pojištění odpovědnosti, stejně jako v cenách zájezdů a služeb cestovního ruchu není zahrnuto pojištění nákladů souvisejících s odstoupením od smlouvy.

2. Všichni zákazníci CK Victoria mají možnost uzavřít Komplexní pojištění (léčebné výlohy, aktivní asistence, trvalé následky úrazu, škoda na osobních věcech, škoda na zdraví, stornopoplatky) u ERV a.s. ve všech prodejních místech CK Victoria a u autorizovaných prodejců, se kterými má CK Victoria uzavřenou smlouvu o provizním prodeji zájezdů pořádaných CK Victoria. Veškeré nároky vyplývající z eventuální pojistné události uplatňuje zákazník u pojistitele (ERV a.s., Křižíkova 237/36a, 186 00, Praha 8).

3. Všichni účastníci zájezdů pořádaných CK VICTORIA jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěni pro případ úpadku cestovní kanceláře v souladu s ustanovením zákona č. 159/1999 Sb.

Článek XI
ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Předáním podepsané Smlouvy o zájezdu nebo Objednávky služeb zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby CK VICTORIA v souladu s ustanovením § 5, odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. zpracovávala chráněná osobní data zákazníka, včetně rodného čísla. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je CK VICTORIA oprávněna zpracovávat za účelem nabízení poskytovaných služeb a pro akviziční činnost.
Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat kdykoliv písemně odvolat.
Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu/objednávku služeb uzavřel (spolucestující).
Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasy za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

a) Souhlas s pořizováním fotografií může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným CK, a to buď na adresu CK nebo e-mailem.

b) Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

c) Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud

ca) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů;

cb) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití;

cc) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo

cd) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e) Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů:

ea) účel zpracování;

eb) kategorie osobních údajů, které zpracovává;

ec) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny;

ed) plánovanou dobu, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;

ee) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování.

CK VICTORIA nenese odpovědnost za škodu způsobenou porušením právních povinností, pokud prokáže, že škodu nezpůsobila ona, ani jiní dodavatelé služeb v rámci uzavřeného smluvního vztahu, ale škodu způsobil
- zákazník
- třetí osoba, která není spojena s poskytováním zájezdu
- neodstranitelná událost, které nemohlo být zabráněno ani vynaložením veškerého úsilí, které lze požadovat.

CK VICTORIA si vyhrazuje právo na eventuální odlišnosti v katalogu oproti skutečnostem v průběhu zájezdu, které není schopna ovlivnit a které nastaly po uzávěrce katalogu.
CK VICTORIA si vyhrazuje právo na úpravu programu nebo časového harmonogramu zájezdu z důvodu tzv. vyšší moci (nepříznivé počasí, silniční kalamity, hraniční blokády, politické nepokoje, živelné pohromy apod.)
CK VICTORIA neodpovídá za možné zpoždění dopravních prostředků, jakož i následky z toho plynoucí. CK VICTORIA nehradí škody, které případným zpožděním dopravních prostředků mohou zákazníkovi nastat.
Pozdní nástup na ubytování zdůvodu zpoždění dopravních prostředků, nezadává právo na pozdní vyklizení ubytovacího zařízení v den odjezdu.
Katalog CK VICTORIA nabízí základní popisy jednotlivých ubytovacích zařízení způsobem odpovídajícím skutečnosti. Na vyžádání je možno poskytnout i další informace.
Ubytování zákazníka v místě pobytu probíhá v plné kompetenci ubytovatele – poskytovatele služeb. CK nemá ve většině případů přímý vliv na určení konkrétního pokoje nebo apartmánu. Požadavky zákazníků na ubytování v konkrétním pokoji, apartmánu, mobilihomu, chatce, karavanu nebo stanu může CK VICTORIA zajistit pouze v rámci svých možností po předchozí dohodě. Nesplnění požadavku na konkrétní ubytovací jednotku, stejně tak jako požadavku klienta uvedeného na smlouvě v sekci poznámky, nezadává v žádném případě na možnost odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany zákazníka bez povinnosti hradit odstupné.
Fakultativní služby uváděné v nabídkovém katalogu CK VICTORIA nejsou předmětem smluvního vztahu. Jedná se o služby doplňkové, hrazené v místě pobytu, na kterých je účast dobrovolná a CK VICTORIA nenese odpovědnost za jejich průběh. Nemožnost čerpat některou z nabízených fakultativních služeb z důvodu sezónnosti, malé obsazenosti apod., nezadává v žádném případě právo na změnu podmínek Smlouvy o zájezdu/Objednávky služeb, ani na možnost odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany zákazníka bez povinnosti hradit odstupné. Reklamace fakultativních služeb je možná pouze v místě pobytu u jejich poskytovatele.
V případě ztráty nebo odcizení cestovních dokladů v průběhu zájezdu je zákazník povinen si na vlastní náklady obstarat potřebné náhradní doklady. CK VICTORIA je povinna mu být přitom nápomocna.
Zákazník výslovně bere na vědomí a souhlasí s tím, že cestovní kancelář je oprávněna v souladu s ust. § 84 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník") kdydoliv v průběhu zájezdu pořizovat obrazové (zejména fotografické), zvukové a zvukově obrazové záznamy zákazníka (tj. včetně všech prvků a projevů jeho osobnosti); cestovní kancelář je oprávněna 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 ust. § 87 občanského zákoníku. Všechny souhlasy jsou zákazníkem udělovány bezplatně.
Při zakoupení zájezdu, jehož organizátorem je jiná cestovní kancelář v síti prodejen CK VICTORIA, přijímá zákazník Všeobecné smluvní podmínky organizující CK.

Článek XII
PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1. 7. 2020 a nahrazují Všeobecné smluvní podmínky ze dne 1. 10. 2019.
Veškeré údaje a informace o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají skutečnostem známým ke dni 1. 7. 2020 a jsou ve shodě s platným právním řádem ČR. Zákazník svým podpisem na Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb stvrzuje, že těmto Podmínkám rozumí a v plném rozsahu je respektuje.

V Brně, 1. 7. 2020

Ing. Ladislav Jarý, CK Victoria