Všeobecné smluvní podmínky CK KATU (v22.01)

1. Vznik, předmět a účastníci smluvního vztahu

Smluvní vztah a právní poměr mezi zákazníkem a cestovní kanceláří KATU s.r.o. (dále jen CK) se řídí ustanoveními občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákonem č.159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, uzavřenou Smlouvou o zájezdu a těmito všeobecnými smluvními podmínkami.

Všeobecné smluvní podmínky CK KATU s.r.o. a příslušná část katalogu CK s popisem zakoupeného zájezdu jsou pro zákazníky nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (dále jen SoZ) **mezi zákazníkem a CK.**

Smluvní vztah a Všeobecné podmínky nabývají účinnosti podpisem SoZ obou zúčastněných stran nebo podpisem ze strany pořádající CK a uhrazením zálohy ze strany zákazníka.

Podpisem SoZ se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Pokud je CK při podpisu SoZ známa změna údajů u zakoupeného zájezdu (programu, služeb apod.) oproti údajům uvedených v katalogu u tohoto zájezdu, musí být všechny nové údaje uvedeny v SoZ a tyto nové údaje v SoZ mají přednost před údaji uvedenými v katalogu. K uzavření SoZ může dojít také u smluvního prodejce zájezdu, kterým může být jiná CK nebo cestovní agentura.

Zákazník uvedený na SoZ jako objednatel ručí svým podpisem za správnost identifikačních údajů všech účastníků uvedených na SoZ, je obeznámen s Všeobecnými smluvními podmínkami CK KATU s.r.o. a souhlasí s nimi a to i jménem všech dalších účastníků uvedených na SoZ. Ručí také za postoupení informací a závazných pokynů k zájezdu, které od CK obdrží, všem dalším účastníkům uvedených na SoZ.

Předmětem smluvního vztahu je: - zakoupený zájezd, tj. kombinace služeb cestovního ruchu prodávaná za souhrnnou cenu nebo

- jednotlivé služby cestovního ruchu (tj. ubytování, doprava, stravování apod.) na základě individuálního požadavku zákazníka

Zákazník bere na vědomí, že u leteckých zájezdů může dojít ke změně termínu zájezdu o +- 3 dny vlivem změny letového řádu, obsazenosti letadla apod. nezávisle na vůli ck KATU. O konečném termínu zájezdu budete informováni nejpozději 30 dní před začátkem zájezdu.

2. Cena a její úhrada

Cena zájezdu je uvedena v katalogu, stejně jako zahrnuté služby, které jsou v katalogu vyjmenovány. Ceny leteckých zájezdů platí do doby 60 dní před odletem, pokud jsou volná místa v nejvýhodnější knihovací třídě. V případě vyšších cen letenek a tím i ceny zájezdu bude zákazník informován před podpisem SoZ.

Sjednané ceny a služby zahrnuté v ceně jsou uvedeny v SoZ.

Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu SoZ nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

Termíny leteckých zájezdů uvedené v SoZ mohou být změněny o několik dní z důvodu změny letového řádu nebo obsazenosti letadla při nákupu letenek.

Dojde-li k této změně, je CK povinna oznámit zákazníkovi konečný termín zájezdu nejpozději 30 dní před odletem. Změna termínu u leteckých zájezdů není považováno za důvod k odstoupení od SoZ a vztahují se na něj stornopoplatky. Je-li CK nucena před začátkem zájezdu z jiných, než výše uvedených důvodů změnit podmínky SoZ, může navrhnout zákazníkovi změnu SoZ. V nové SoZ musí být nové podmínky uvedeny. Zákazník má právo rozhodnout, zda s novou SoZ souhlasí nebo od ní odstoupí. Pokud do 5 dnů od doručení nové SoZ od ní písemně neodstoupí, má se za to, že s novou SoZ souhlasí.

Při uzavírání SoZ uhradí zákazník 50% zálohu (není-li uvedeno jinak) **nebo uhradí zálohu do data uvedeného na SoZ. Doplatek musí být zákazníkem uhrazen tak, aby byl připsán na účet CK nebo zaplacen v hotovosti nejpozději 60 dní před začátkem zájezdu.**

V případě nedodržení termínu úhrady ceny zákazníkem je CK oprávněna zrušit zákazníkovi SoZ a účtovat si odstupné. Bez plného zaplacení ceny dle SoZ nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb. Při uzavření SoZ v době kratší než 60 dní před začátkem zájezdu je nutno zájezd uhradit najednou v celé výši.

3. Výše odstupného a změny v SoZ

Zákazník má právo před začátkem zájezdu odstoupit od SoZ písemným oznámením CK nebo prodejci. Zrušení SoZ nastává dnem doručení tohoto oznámení CK nebo prodejci. Při odstoupení od SoZ je povinen každý zákazník jednotlivě zaplatit následující stornopoplatek: Do 60 a více dnů před odjezdem 10% z celkové ceny zájezdu s autobusovou dopravou a 40% z celkové ceny zájezdu s leteckou dopravou, 59 - 45 dnů před odjezdem 40% z celkové ceny zájezdu, 44 - 30 dnů před odjezdem 50% z celkové ceny zájezdu, 29 - 10 dnů před odjezdem 80% z celkové ceny zájezdu, v době kratší než 10 dnů 100% z celkové ceny zájezdu.

Pokud již byly pro zákazníka zakoupeny či objednány služby (týká se většinou letenek, víz a dalších doplňkových služeb), jejichž stornování, stanovené jednotlivými dodavateli služeb, převyšuje u konkrétní služby aktuální stornovací poplatky, pak zákazní uhradí stronování této služby v reálné výši. Uhradí i stornopoplatky dle výše uvedeného sazebníku, ale pro jejich výpočet se v tomto případě použije snížená cena zájezdu, a to o plnou cenu stronované služby, která by byla na zákazníka vynaložena, kdyby se zájezdu zúčastnil.

Den zrušení SoZ a poskytnutí první služby je započítán do výše uvedeného počtu dnů rozhodujících při výpočtu odstupného.

V případě storna jedné osoby v 2lůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za 1lůžkový pokoj.

Pokud zákazník uzavřel prostřednictvím CK komplexní cestovní pojištění, při odstoupení od SoZ ze strany zákazníka nebo ze strany CK nebo při změně jména zákazníka toto pojištění zaniká a zaplacená částka za pojištění je nevratná – propadá ve prospěch pojišťovny.

Nový zákazník si musí sjednat a zaplatit nové pojištění.

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

- za změnu jména cestujícího u zájezdu s autobusovou dopravou v době kratší než 10 dnů před odjezdem 300,- Kč (jinak je změna jména u autobusového zájezdu zdarma)
- za změnu jména cestujícího u zájezdu s leteckou dopravou 300,- Kč + poplatky letecké společnosti za změnu jména cestujícího – jejich výše bude zákazníkovi sdělena individuálně, výše poplatků se u jednotlivých leteckých společností liší a může dosáhnout i hodnotu celé letenky
- změna termínu zájezdu ze strany zákazníka je posuzována jako storno

Veškeré výše uvedené poplatky účtujeme vždy za každou osobu, včetně dětí.

Pokud dojde ke změně jména cestujícího je objednatel zájezdu povinen doručit do CK identifikační údaje nového cestujícího a zároveň ručí za správnost těchto údajů, za postoupení všech informací k zájezdu novému cestujícímu, za jeho souhlas s uzavřenou SoZ a Všeobecnými podmínkami.

4. Práva a povinnosti cestovní kanceláře

CK je oprávněna odstoupit s okamžitou platností od SoZ nebo po započetí zájezdu SoZ vypovědět v případech:

- pokud zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (opilství apod.)
- při nenaplnění minimálního počtu účastníků do 21 dnů před začátkem zájezdu

Účastník zájezdu je neprodleně informován a je mu nabídnut jiný zájezd nebo je mu vrácena zaplacená částka za zájezd v plné výši.

- bez dodržení lhůty z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má právo na úhradu skutečně vzniklých nákladů a dosud poskytnutých služeb a je povinna učinit veškerá opatření pro dopravu účastníka zpět. Dodatečné náklady s tímto spojené pak nesou obě strany stejným dílem.

CK si vyhrazuje právo v případě menšího počtu přihlášených účastníků (než je stanovený minimální počet) použít jiný dopravní prostředek, než byl v katalogu uveden, např. bus bez WC, mikrobus, tak aby se zájezd mohl uskutečnit i s menším počtem účastníků.

CK je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků. A to: nejpozději 48h před poskytnutím první služby u zájezdů s délkou do 2 dnů, 7 dnů před poskytnutím první služby u zájezdů s délkou 2-6 dnů a 20 dnů před poskytnutím první služby u zájezdů s délkou 6 a více dnů. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.

Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta některé služba z důvodů, jimž CK nemohla zabránit, nemá účastník právo na odstoupení od SoZ ani na náhradu.

Pokud by došlo k překnihování ubytovacího zařízení, bude klient ubytován v zařízení stejné nebo vyšší kategorie, a to bez nároku na finanční náhradu.

Jednotlivé dny programu zájezdů mohou být mezi sebou zaměněny s ohledem na počasí a místní podmínky, ale celkový program zájezdu bude dodržen.

Pokud nebude možno z naléhavých důvodů dodržet uvedený program, musí CK postupovat takto: a) zajistit program srovnatelného rozsahu, b) zajistit služby v podobné kvalitě, c) upravit cenu zájezdu nebo vrátit část již zaplacené ceny

CK neručí za případné zpoždění dopravy a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických, povětrnostních a jiných důvodů. Zákazník musí brát v úvahu i možnost výraznějšího zpoždění. CK neručí za škody, které mohou cestujícímu vzniknout v důsledku zpoždění, a také mu tím nevzniká právo na odstoupení od SoZ.

U leteckých zájezdů je první a poslední den zájezdu určen k přepravě do místa konání zájezdu a nikoliv k samotnému programu nebo pobytu a průvodce nemusí být během této přepravy přítomen u skupiny. Průvodce může skupinu očekávat až v místě konání zájezdu. Letecká přeprava může být realizována i s mezipřistáním a s přestupem. V případě nočních letů se zkrácená noc považuje za plnohodnotnou a zákazník nemá nárok na slevu či jinou kompenzaci.

Pokud se zákazník nedostaví v čase uvedeném na pokynech k zájezdu, zmešká odjezd nebo musí-li být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

CK zašle zákazníkovi (u SoZ s více účastníky zájezdu – zasílá pouze objednateli) **pokyny k odjezdu / odletu nejpozději 7 dní před začátkem zájezdu, na e-mailovou adresu objednatele uvedenou v SoZ.**

Doklady o sjednaném komplexním pojištění, letenky a další potřebné doklady (vouchery) k zájezdu může CK předat zákazníkovi až při odjezdu / odletu.

CK neručí za majetek účastníků zájezdů v případě jeho poškození, ztráty či krádeže.

CK doporučuje všem účastníkům zájezdů sjednat si komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu.

5. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo na sjednání komplexního cestovního pojištění včetně pojištění storna zájezdu při uzavírání SoZ. Rozsah a podmínky pojištění jsou k dispozici v CK.

Zákazník je povinen mít u sebe během zájezdu platný cestovní doklad.

Zákazník osobně zodpovídá za kontrolu vystavených dokladů (voucherů), dodržování celních, pasových a dalších předpisů a zákonů země, do které cestuje.

Každý účastník zájezdu se ho zúčastňuje na vlastní nebezpečí. Je odpovědný za svůj zdravotní stav a bere na vědomí náročnost programu zájezdu s tím, aby ho mohl celý absolvovat.

Zákazník je povinen se v průběhu zájezdu řídit pokyny průvodce nebo delegáta.

Má právo reklamovat případné vady bez zbytečného odkladu, žádat odstranění vady v místě pobytu zájezdu. Předmětem reklamace mohou být pouze služby uvedené v SoZ a služby zpoplatněné. CK je povinna dát zákazníkovi písemnou odpověď do 30 dnů od uplatnění reklamace.

6. Pojištění pro zákazníky a povinné pojištění CK

Pojištění účastníků zájezdů není zahrnuto v ceně. **Při uzavírání SoZ si zákazník může v CK uzavřít komplexní cestovní pojištění.** Parametry pojištění jsou uvedeny v příloze SoZ. Uzavřením pojištění vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze zprostředkovatelem.

V případě vzniku pojistné události se zákazník obrací přímo na pojišťovnu, která jediná rozhoduje o výši plnění ve prospěch zákazníka. Při uzavření pojištění obdrží zákazník kompletní podmínky pojištění.

CK KATU má uzavřenou pojistnou smlouvu č. 1357522262 s pojišťovnou Uniqa na povinné pojištění záruky proti úpadku podle zákona č.159/99 Sb. Pojištění se řídí příslušnými všeobecnými pojistnými podmínkami pojištění záruky pro případ úpadku CK VPP UCZ/Zar/18. Pojištěním jsou kryté: doprava z místa pobytu v zahraničí do České republiky, jestli je doprava součástí zájezdu, zaplacený předdavek nebo cena zájezdu, jestli se zájezd neuskutečnil, rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, jestli byl zájezd poskytnut částečně. Nároky objednavatele v případě pojistné události je potřebné uplatnit na níže uvedené adrese nebo telefonním čísle Uniqa pojišťovny, a to nejpozději do 60 dnů ode dne ve kterém měl být zájezd skončen. Pojistitel: Uniqa pojišťovna, a.s., Evropská 136, 160 12 Praha 6, Česká republika, tel: +420 488 125 125, IČ 49240480, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, č. vložky 2012.

7. Závěrečná ustanovení

Uzavřením SoZ je CK oprávněna ze zákona zpracovávat osobní údaje (dále jen OÚ), které v souvislosti s uzavřením SoZ získá, v rozsahu: jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, nezbytné údaje cestovního dokladu, místo trvalého pobytu, kontakt na blízké osoby, číslo bankovního účtu, evidence plateb, elektronický kontakt, příp. jiná uvedená kontaktní adresa, telefonické spojení, případně číslo letu, v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen ZOOU), ve znění platných právních předpisů, a v souladu s 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.

CK se zavazuje, že jako Správce osobních údajů bude s OÚ zákazníka předanými CK zákazníkem nebo obchodním zástupcem, jako zpracovatelem, trvale nakládat důvěrným způsobem, pouze za účelem poskytování služeb dle SoZ a tvorby zákaznické databáze, a že svým jednáním nebo opomenutím nezpůsobí, aby jakákoliv osoba mohla jakýmkoli způsobem porušit ustanovení ZOOU. Pro účely plnění SoZ je zákazník srozuměn, že jeho OÚ budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, památky, průvodci, delegáti, pojišťovny, atd.). Za tímto účelem se CK zavazuje přijmout adekvátní technické, personální a organizační opatření ochrany osobních údajů před náhodným poškozením nebo jiným úmyslným jednáním, zničením, ztrátou, poškozením, neoprávněným zveřejněním nebo zpřístupněním, nebo jakýmkoli neoprávněným užitím OÚ. Zákazník může CK požádat o informace o zpracování jeho OÚ v souladu s § 12 ZOOU a CK je povinna mu tuto informaci bez zbytečného odkladu předat. Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že jeho OÚ jsou CK zpracovávány v rozporu se zákonem nebo účelem jejich zpracování, má právo požádat o vysvětlení, či požadovat odstranění tohoto stavu, zejména blokováním, opravou, doplněním nebo likvidací OÚ, případně se může obrátit přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Podrobné informace o zpracování OÚ (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů jsou uvedeny na adrese www.katu.cz/gdpr.

Zákazník stvrzuje svým podpisem na SoZ, že jsou mu známy tyto Všeobecné smluvní podmínky CK KATU s.r.o., že s nimi souhlasí a v plném rozsahu je přijímá a že bude řádně a včas informovat spolucestující osoby, jimiž byl zplnomocněn k uzavření SoZ, o znění těchto Všeobecných smluvních podmínek.

BUDEME SE SNAŽIT, ABYSTE SE NA ZÁJEZDECH S NÁMI CÍTILI SPOKOJENĚ, NA CHVÍLI ZAPOMNĚLI NA SVÉ KAŽDODENNÍ STAROSTI A ODPOČINULI SI.