

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

1. Vznik smluvního vztahu

- 1.1. Smluvní vztah mezi cestovní kancelář 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 pracovnicím zástupcem) vzniká na základě zákaznickem podepsané smlouvy o zájezdu potvrzené CK A.Ša s.r.o., případně jejím zmocněným zástupcem (provizním prodejcem).
- 1.2. 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:
- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo
 - b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo
 - c) 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

- 3.1. CK A.Ša s.r.o. má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím.
- 3.2. 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.
- 3.3. Doplatek musí být uhrazen v hotovosti, bankovním převodem, event. složenkou nejpozději do 30 dnů před odjezdem zájezdu.
- 3.4. Při uzavření cestovní smlouvy o provizního prodejce složí zákazník zálohu a následně i doplatek na účet provizního prodejce.
- 3.5. Poplatky spojené s odstoupením od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned a řídí se odst. 7.3.
- 3.6. 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.
- 3.7. 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. o pojišťování 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 Unica a.s., které zahrnuje léčebné výlohy v zahraničí, úraz, zavazadla, odpovědnost za škodu a pojištění stornování zájezdu. Bližší informace na www.ckasa.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, aj.) 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 (reklamacce)
- 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) úplné a pravdivé uvést údaje ve smlouvě o zájezdu a předložit doklady požadované cestovní kanceláři pro zajištění zájezdu
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka 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 závady 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 způsobí 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.

- 6.1. 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.
- 6.2. CK A.Ša s.r.o. je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodrží. V takovém případě je CK A.Ša s.r.o. povinna:
 - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší 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.

- 6.3. 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, nestěží 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 zákazníkovi z výše uvedených důvodů vzniknout. V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.
- 6.4. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd, má CK A.Ša s.r.o. nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
- 6.5. 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

- 7.1. 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
- 7.2. Oznámení o odstoupení od smlouvy sepiše zákazník buď formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zasláá 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.
- 7.3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK A.Ša s.r.o. stanovených 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. eventuálně proviznímu prodejci odstupné ve výši:
 - od podepsání smlouvy do 60 dnů před zahájením zájezdu 10% z celkové ceny, a dále skutečně vynaložené náklady CK, pokud přesáhnou 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 cenyDen 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.
- 7.4. CK A.Ša s.r.o. má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny

- 7.5. CK A.Ša s.r.o. může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:
 - a) neprodlené, 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

- 7.6. Další ustanovení:

Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech příplátků.
- 7.7. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK A.Ša s.r.o. a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené úhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb, např. leteckým společnostem, ubytovacím kapacitám atd.

8. Reklamacce, odpovědnost za škody

- 8.1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Svě nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u prodejce bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od skončení zájezdu.
- 8.2. 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 nedostatky poukázat, nemá nárok na slevu.
- 8.3. Průvodce/delegát CK A.Ša s.r.o. příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem sepiše reklamační protokol.
- 8.4. V případě, že není možno reklamaci vyřešit přímo na místě, podepíše průvodce/delegát zákazníkovi převzetí reklamačního protokolu.
- 8.5. 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.
- 8.6. 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

- 9.1. 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.
- 9.4. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.
- 9.5. 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.).
- 9.6. 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 přípojitosti zákazníkovi. 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.
- 9.7. Termín „katalog“ zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře, který byl klientovi prokazatelně předán v písemné formě nebo na internetu. Odlíhuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy – má vždy přednost smlouva o zájezdu.
- 9.8. Tyto smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu.

10. Ochrana osobních údajů GDPR

- 10.1. 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.
- 10.2. 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).
- 10.3. Podrobně „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na www.ckasa.cz.

Všeobecné podmínky jsou platné od 1. 11. 2019

Podpis klienta

