

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY NA LETECKÝCH A AUTOBUSOVÝCH ZÁJEZDECH
Bc. Kristýna Sičáková – CK Výuka Jinak, Písečná 452/8, 182 00 Praha 8
IČO 69323950, DIČ CZ8059130266

1. Úvodní ustanovení

Smluvní vztah mezi pořadatelem zájezdu Bc. Kristýna Sičáková - CK Výuka Jinak, IČO 69323950, místo podnikání Písečná 452/8, 182 00 Praha 8 (dále jen CK) a fyzickými nebo právnickými osobami jako účastníky zájezdu (dále jen zákazníkem), se řídí ustanoveními Občanského zákoníku a je upraven těmito Všeobecnými podmínkami na leteckých a autobusových zájezdech (dále jen Všeobecné podmínky nebo VP).

2. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě uzavření smluvního vztahu a vystavení dokladu o smlouvě (dále jen potvrzení o zájezdu) mezi zákazníkem a CK (návrh potvrzení o zájezdu zasílá vždy CK) a zaplacením zálohy ve výši a termínu, které určuje CK. Součástí potvrzení o zájezdu je také „Seznam účastníků“ (dále jen seznam) v případě skupin. Potvrzení o zájezdu platí pro osoby uvedené na tomto seznamu. Za smluvní závazky dalších přihlášených ručí zákazník jako za vlastní. Neuzavírá-li se smluvní vztah se skupinou nebo právnickou osobou, u osob nezletilých do 18 let musí přihlášku podepsat jejich zákonný zástupce. Potvrzením a převzetím potvrzení o zájezdu vzniká smluvní vztah a CK se zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Nastane-li situace, kdy zákazník předá CK potvrzené potvrzení o zájezdu a zájezd je v době přijetí potvrzení o zájezdu obsazen, může být zákazník zařazen na místo náhradníka a do účasti na zájezdu může být zařazen pouze tehdy, pokud se uvolní místo.

3. Cena zájezdu

Cena zájezdu, která je uváděna na propagačních materiálech a na webu CK je smluvní a zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd jmenovitě uvedeny v nabídce CK. Služby, které zákazník nevyužije dle svého rozhodnutí, nejsou finančně nárokovatelné. Cena je splatná ve dvou splátkách, a sice záloha je splatná s potvrzením a doručením potvrzení o zájezdu, její výši a datum splatnosti určuje CK v potvrzení o zájezdu, a doplatek musí být zaplacen rovněž dle pokynů CK v termínu stanoveném CK v potvrzení o zájezdu. CK se může se zákazníkem domluvit na třech splátkách při hrazení zájezdu. CK má právo v nezbytných případech (zejména z důvodu změny směnných kurzů, zvýšení cen za leteckou přepravu, popř. zvýšení cen za naftu apod.) zvýšit cenu zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit písemně do 5 dnů od oznámení navýšení ceny zájezdu. V tomto případě má zákazník nárok na vrácení zaplacené částky za zájezd v plné výši. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Obdobně se postupuje i v případě, že vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo nemůže-li pořadatel splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijal. Při odstoupení od smluvního vztahu po uvedeném termínu nebo při zvýšení ceny zájezdu o méně než 8 procent platí stornovací podmínky CK.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

Práva a povinnosti zákazníka:

- a) vyžadovat poskytnutí služeb ve smluveném rozsahu a ceně,
- b) být seznámen se všemi případnými změnami,
- c) obstarat si a mít u sebe během zájezdu platný cestovní doklad,
- d) chovat se během zájezdu a pobytu tak, aby nezpůsobil škodu třetím stranám (ubytovateli, dopravci apod.) V případě způsobení škody je zákazník povinen škodu v plné výši poškozenému uhradit,
- e) chovat se pouze v souladu s pravidly a zákony navštívené země a musí se chovat slušně k ostatním účastníkům zájezdu
- f) nesmí během zájezdu konzumovat a převážet alkohol (osoby mladší 18 let) a zakázané látky,

Práva a povinnosti CK:

- g) má právo změnit jednotlivé služby proti sjednanému obsahu smlouvy (potvrzení o zájezdu), které jsou nezbytné a které CK úmyslně nezpůsobila, pokud tyto změny nejsou závažné a neovlivňují celkový charakter zájezdu,
- h) je oprávněna zájezd odložit nebo zrušit ve smyslu článku 5 těchto Všeobecných podmínek
- i) řádně poskytnout služby výslovně zahrnuté do ceny a programu zájezdu dle nabídky CK
- j) bez zbytečného odkladu seznámit zákazníky s případnými změnami programu

5. Zrušení zájezdu

Ze strany zákazníka:

Zákazník má právo odstoupit od smlouvy s CK před zahájením zájezdu písemnou formou, přičemž za den zrušení zájezdu se považuje datum doručení odstoupení od smlouvy do CK a řídí se stornopoplatky, které se účtují:

- a) za každého účastníka autobusového zájezdu ve výši: více než 90 dnů před stanoveným odjezdem.....1000 Kč
- 89 – 60 dnů před odjezdem.....2000 Kč
- 59 – 30 dnů před odjezdem.....3000 Kč
- 29 – 22 dnů před odjezdem.....80% z ceny zájezdu
- 21 – 15 dnů před odjezdem.....90% z ceny zájezdu
- 14 a méně dnů před odjezdem.....100% ceny zájezdu

b) za každého účastníka leteckého zájezdu ve výši 100% výše zálohy dle potvrzení o zájezdu a dále bude stornopoplatek navýšen o následující částky: 90 dnů před stanoveným odjezdem činí celkové storno...100% zaplacené zálohy + 500 Kč

89 – 60 dnů před odjezdem.....100% zálohy + 1000 Kč

59 – 30 dnů před odjezdem.....100 procent zálohy + 2 000 Kč

29 – a méně dnů před odjezdem.....100% z celkové ceny zájezdu

U zájezdů typu last minute nebo zájezdů zakoupených přes slevové portály a další činí storno v každém případě 100 % ceny zájezdu.

Stornopoplatky účastník neplatí v případě, že za sebe vyšle náhradníka a to min. do 48 hod. před zahájením zájezdu. V tomto případě platí pouze náklady spojené se změnou rezervace u letecké společnosti. V případě autobusových zájezdů je změna účastníka bezplatná.

Ze strany CK:

c) CK je oprávněna v případech, kdy není dodržen min. počet 45 účastníků zájezdu nebo když uskutečnění zájezdu není možné z důvodu překročení hranice hospodárnosti, zájezd zrušit nejpozději do 10 dnů před zahájením zájezdu (odjezdu).

d) V důsledku vyšší moci, tj. z důvodů, kterým nebylo možno zabránit nebo je při uzavření smlouvy předvídat (např. klimatické či politické podmínky, prudké záplavy, válečné ohrožení atp.). Tyto důvody musí být zcela objektivní a dokazatelné povahy.

Při zrušení zájezdu z těchto důvodů uvedených v článku 5 písm. c) a d) těchto všeobecných podmínek, obdrží zákazník peníze za zájezd zpět bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá nárok na žádné další náhrady.

6. Reklamace služeb

Zákazník může uplatnit právo reklamace, pokud kvalita a rozsah služeb zájezdu neodpovídá smluvním podmínkám. Zákazník je povinen reklamaci uplatnit v souladu s § 2537 odst. OZ bez zbytečného odkladu v průběhu zájezdu u zástupce CK (průvodce, delegáta), to znamená ihned, bezprostředně po zjištění závady, aby náprava mohla být provedena ihned na místě. Zákazník má právo uplatnit reklamaci písemně, popř. e-mailem popř. ústně nebo telefonicky do protokolu, který sepíše zaměstnanec CK, přičemž zákazník je povinen specifikovat konkrétní zájezd či službu, jejichž se reklamace týká, srozumitelně uvést, v čem spatřuje vadu a dle možností předmět reklamace skutkově doložit. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK je oprávněna při vyřizování reklamace v místě zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou kompenzací. Opožděné nebo nepodložené reklamaci nebude vyhověno. Řádně uplatněná reklamace bude vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne doručení CK. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh či následky nejsou závislé na činnosti CK, jako je např. dopravní kolaps, zpoždění letadel nebo nepříznivé počasí nebo pokud zákazník nevyužije zčásti nebo zcela zaplacené služby z jeho rozhodnutí, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

7. Obecná ustanovení

Zájezdy CK nejsou obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu. CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Telefonní číslo pro případ, že se zákazník ocitne v nesnázích, nebo je-li třeba vytknout vadu zájezdu je +420 774 350 875. Zákazník může nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu a po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu. CK může změnit závazek ze smlouvy, jde-li o nepodstatnou změnu a oznámí-li zákazníkovi v textové podobě (e-mailem) jasným a srozumitelným způsobem údaje o změně.

8. Pojištění

CK prohlašuje, že uzavřela u pojistitele ERV Evropská pojišťovna, a. s. se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, tel: +420 221 860 860, e-mail: klient@ERVpojistovna.cz, pojištění, na jehož základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato součástí zájezdu,

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční,

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události zákazník nalezne na webových stránkách pojišťovny <https://www.ervpojistovna.cz/cs/pojisteni-zaruky-pro-pripad-upadku>

Součástí všech zájezdů do zahraničí s alespoň jedním přenocováním je pojištění ERV Evropské cestovní pojišťovny Sbaleno (do Evropy), tarif K moři bez spoluúčasti a pojištění zrušení (storna) zájezdů od ERV Evropské cestovní pojišťovny.

Spoluúčast u pojištění Zrušení cesty činí 20% ceny zájezdu. Pojištění Zrušení cesty musí klient uhradit CK nejpozději s úhradou první zálohy za zájezd. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy.

9. Závěrečné ustanovení

a) Není-li v potvrzení o zájezdu nebo v těchto smluvních podmínkách stanoveno jinak, řídí se smluvní vztah mezi CK a zákazníkem Zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

b) V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <https://www.coi.cz>.

c) CK si vyhrazuje právo jednostranně změnit tyto VP. CK je v případě změny těchto podmínek podle věty první povinna o této skutečnosti bez odkladu informovat ty zákazníky, jichž se bezprostředně dotýká, a to na kontaktní e-mail uvedený zákazníkem. Zákazník má právo takové změny odmítnout a smlouvu z tohoto důvodu vypovědět bez výpovědní doby.

d) CK zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů („GDPR“) a dalšími právními předpisy. CK jsou zpracovávány tyto osobní údaje/kategorie osobních údajů zákazníka: jméno a příjmení, datum narození, bydliště a elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou kontaktní adresu, telefonické spojení, národnost, číslo cestovního dokladu a platnost trvání dokladu, informace o alergiích a nemocích, číslo letu, a to na základě potvrzení o zájezdu. Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem: (i) poskytnutí služeb zákazníkovi a splnění dalších povinností ze smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem a CK po dobu trvání zájezdu a (ii) realizace oprávněného zájmu CK, doba uložení 4 let ode dne ukončení zájezdu. Oprávněným zájmem je ochrana a prokázání práv a právních nároků CK, zejména z uzavřených smluv. Tato lhůta je stanovena vzhledem k promlčecím lhůtám nároků se zohledněním toho, že se o případném u soudu uplatněném nároku nemusíme dozvědět hned v okamžiku jeho uplatnění druhou stranou. Pro tyto účely jsou uchovávány údaje ze smluv vzájemné komunikace mezi CK a zákazníkem. Oprávněným zájmem je dále přímý marketing. Pro účely zaslání obchodních sdělení budeme zpracovávat tyto osobní údaje našich klientů: e-mailová adresa. Osobní údaje bude CK zpracovávat manuálně i automatizovaně přímo prostřednictvím svých k tomu pověřených zaměstnanců a dále prostřednictvím zpracovatelů pověřených CK na základě smluv o zpracování osobních údajů. Poskytnutí osobních údajů zákazníka je smluvním požadavkem. Seznam subjektů/kategorií příjemců, kterým mohou být osobní údaje zákazníka zpřístupněny, naleznete na <https://www.ckvyukajinak.eu/dokumenty/gdpr/> nebo v příloze GDPR. Právním důvodem zpracování osobních údajů je smlouva o zájezdu a oprávněný zájem CK. Zákazník má právo přístupu ke svým osobním údajům zpracovávaných CK, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a právo vznést námitku proti zpracování. Zákazník má dále právo získat od CK osobní údaje, které se zákazníka týkají a jež zákazník CK poskytl. CK na základě žádosti zákazníka poskytne zákazníkovi údaje bez zbytečného odkladu ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu nebo je na žádost zákazníka poskytne jinému jednoznačně určenému správci. Toto právo se nevztahuje na osobní údaje, které nejsou zpracovávány automatizovaně. CK má úmysl poskytovat osobní údaje do třetích zemí. Domnívá-li se zákazník, že dochází k neoprávněnému zpracování jeho osobních údajů, může se obrátit se stížností na dozorový orgán, kterým je pro území České republiky Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz). Kontaktní údaje CK pro oblast osobních údajů: gdpr@ckvyukajinak.eu

e) Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a GDPR, za účelem zajištění zájezdu. Dále prohlašuje, že je zmocněn udělit tento souhlas i za osoby uvedené v potvrzení o zájezdu, v jejichž prospěch smluvní vztah uzavřel.

f) Dnem účinnosti tohoto znění Všeobecných podmínek je 1. 7. 2018.

10. Předmluvní informace

Zákazník výslovně prohlašuje, že před uzavřením smlouvy o zájezdu obdržel a seznámil se s následujícími informacemi k zájezdu podle zákona č. 159/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů:

Výše pojistného plnění činí:

Evropa	Limity plnění (v Kč)	K moři
Léčebné výlohy	Léčebné výlohy	3 000 000
	Zubní ošetření	25 000
	Fyzioterapie	120 000
	Komp. pobytu v nemocnici (2000 Kč za den)	10 000
	Aktivní asistence	neomezeně
Asistenční služby	Převoz, přeložení a přeprava	2 000 000
	Repatriace tělesných ostatků	1 000 000
	Náklady na pohřeb	150 000
Úraz	Náklady na opatrovníka	150 000
	Trvalé následky úrazu	200 000
Osobní věci Odpovědnost za škodu a poj. Zrušení cesty	Úmrtí následkem úrazu	100 000
	Zavazadla	15 000
	Škoda na zdraví	1 000 000
	Škoda na majetku	500 000
	Zrušení cesty	240 000

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů. CK ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

CK má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů:

- Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.
- Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.
- Telefonní číslo pro naléhavé případy je +420 774 350 875 nebo můžete kontaktovat příslušného delegáta zájezdu, jehož kontakt bude uveden v pokynech k zájezdu.
- Zákazník může nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu a po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.
- Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu či VP, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Za zásadní prvek zájezdu se nepovažuje změna ubytovacího zařízení za zařízení stejné kategorie a obdobné vybavenosti. Pokud cestovní kancelář před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu vzniklé škody.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže 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 (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).
- Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí odstupné (storno poplatek) dle příslušných ustanovení VP.
- Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytla vhodné náhradní řešení.
- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.
- Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.
- Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. CK si zajistila ochranu pro případ úpadku pojištěním záruky u subjektu: ERV Evropská pojišťovna, a. s. se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, tel: +420 221 860 860, e-mail: klient@ERVpojistovna.cz Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

-Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb., a § 2521 až 2549a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb., dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (<https://www.mmr.cz>); tato forma zveřejnění má informativní charakter.

V _____ podpis zákazníka _____