

Všeobecné podmínky CK Travel & Production s.r.o.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Travel & Production s.r.o., Na Roudné 110, 301 00 Plzeň, IČ 263 76 016 (dále jen CK), jsou platné pro všechny zájezdy (služby cestovního ruchu) poskytované CK a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu (dále cestovní smlouva) mezi CK a zákazníkem.

1. SMLUVNÍ STRANY

- a) CK, která zájezdy nabízí a prodává přímo ve vlastním prodejním místě na straně jedné.
- b) Zákazník, kterým může být fyzická osoba (jednající osobně nebo zákonným či zplnomocněným zástupcem) nebo právnická osoba (jednající statutárním orgánem nebo zplnomocněným zástupcem) na straně druhé. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu účastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let a osoby ve věku 15–18 let jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce, pokud se zástupce zájezdu sám neúčastní.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem podepsané (elektronicky odeslané) přihlášky = cestovní smlouvy (dále jen cestovní smlouva) potvrzené ze strany CK a úhrady zálohy (případně rezervačního poplatku) či plné ceny na účet CK. Tímto okamžikem dojde k uzavření cestovní smlouvy, podle které se CK zavazuje poskytnout služby podle katalogu v dohodnutém rozsahu a kvalitě a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu.

3. CENA ZÁJEZDU

1. Ceny zájezdů pořádaných CK jsou cenami smluvními, jež vycházejí z cenové nabídky jednotlivých služeb v nabídkovém listě.
2. Cenou zájezdu se rozumí cena obsažená v cestovní smlouvě. Cena zahrnuje také DPH a pojištění CK.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.
2. Zákazník je povinen zaplatit zálohu ve výši 30 % z celkové ceny nebo plnou cenu zájezdu v případě odevzdání cestovní smlouvy k potvrzení CK v době kratší než 20 dnů před realizací zájezdu.
3. Doplatek celkové ceny zájezdu musí zákazník uhradit nejpozději do 20 dnů před realizací zájezdu. Příjem doplatku již CK nepotvrzuje. V případě nedodržení termínu úhrady zákazníkem je CK oprávněna od cestovní smlouvy odstoupit, pokud zákazník nesplní svoji povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě 5 dnů, kterou mu CK jako věřitel tímto poskytuje. V případě odstoupení je zákazník povinen zaplatit CK odstupné, viz Bod 7. těchto podmínek.

4. Platbu lze provést v hotovosti u CK, převodem nebo vkladem na účet.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří:

– právo na řádné a včasné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb

– právo vyžadovat od CK informace o skutečnostech, které jsou jí známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb

– nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu právo na písemné poskytnutí dalších podrobných informací o skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy, zejména upřesnění těch plateb za služby, které jsou sice součástí zájezdu, ale nejsou zahrnuty v jeho ceně (jejich počet a výše); upřesnění týkající se ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti, hlavní charakteristické znaky), dopravního prostředku (druh, charakteristika, kategorie) a trasy cesty, stravování (způsob a rozsah); kontakt na osobu, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit se žádostí o pomoc. Pokyny k odjezdu zasíláme e-mailem, případně poštou na adresu objednavatele zájezdu, ev. i na další e-mailové adresy uvedené v cestovní smlouvě.

– právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny

– právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy v souladu s podmínkami v Bodu 7. těchto podmínek

– právo na reklamaci vad a jejich vyřízení podle Bodu 8. těchto podmínek

– právo na ochranu osobních dat a informací o cíli cesty, které jsou uvedeny v cestovní smlouvě a v dalších listinách, před nepovolanými osobami v souladu s platnými zákony.

2. K základním povinnostem zákazníka patří:

– poskytnout CK součinnost, potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, tzn. úplně a pravdivě vyplnit potřebné listiny včetně oznámení změn v těchto údajích a předložit doklady vyžádané CK

– zaplatit cenu zájezdu dle stanovených podmínek

– veškeré další služby, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem, ztrátou cestovních dokladů a následně s náhradní dopravou, ev. ubytováním (nezaviněné CK), je zákazník povinen uhradit CK max. do 10 dnů po ukončení zájezdu

– bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb

– převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb

- dostavit se ve stanoveném čase na místo nástupu na zájezd se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů a na vyzvání předložit pověřenému zaměstnanci CK doklad o zaplacení zájezdu spolu s cestovní smlouvou
- při zahraničních cestách mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., jsou-li vyžadovány). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět, a potřebná víza si obstarat
- řídit se pokyny průvodce/delegáta/technického doprovodu zájezdu nebo jiné CK určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat právní předpisy platné v navštívené zemi, resp. v místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušení programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby, stejně tak jako nárok na úhradu služeb dosud nevyužitých
- použít ve vozidle zádržný systém (pásy), pokud je jím vozidlo povinně vybaveno.
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit či poškodit zdraví a majetek ostatních zákazníků, dodavatelů služeb či CK či je jinak omezovalo
- uhradit ev. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku, v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy nebo škodu jinému klientovi, event. škodu CK.

6. ZMĚNY A ZRUŠENÍ SMLUVNĚ SJEDNANÝCH SLUŽEB

a) Před zahájením zájezdu

1. Pokud před zahájením zájezdu nastanou objektivní okolnosti, které CK zabrání poskytnout služby dle sjednaných podmínek, je oprávněna navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy, anebo zájezd zrušit. Příslušný návrh změny (včetně uvedení nové ceny) či zrušení zájezdu oznámí CK zákazníkovi písemně (ev. e-mailem) bez zbytečného odkladu na adresu uvedenou v cestovní smlouvě. V případě zrušení zájezdu před jeho zahájením má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.
2. Při změně podmínek cestovní smlouvy (tj. závažném zásahu do programu, trasy zájezdu, způsobu přepravy, ceny zájezdu o více než 10 %, posunu termínu konání zájezdu o více než 24 hodin) má zákazník právo na odstoupení od smlouvy bez úhrady odstupného a právo na vrácení již zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního zájezdu nabídnutého CK nejméně v kvalitě odpovídající původnímu zájezdu. Stejně právo zákazníkovi vznikne při zrušení zájezdu CK před jeho zahájením.
3. Navrhne-li CK změnu cestovní smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda se změnou smlouvy souhlasí nebo od smlouvy odstoupit. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy, má se za to, že se změnou souhlasí.

4. Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen doplatit rozdíl v ceně do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. V případě, že rozdíl v ceně nebude zákazníkem uhrazen, a to ani v dodatečně přiměřené lhůtě 5 kalendářních dnů po uplynutí lhůty k řádnému zaplacení, má CK právo od smlouvy odstoupit a žádat odstupné.

5. CK má právo zrušit zájezd, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, kterým je podmíněna realizace zájezdu. O zrušení zájezdu z uvedeného důvodu je CK povinna písemně informovat zákazníka nejpozději ve lhůtě 7 dnů před zahájením zájezdu. Dále může CK zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, jež lze na CK rozumně požadovat.

6. Zruší-li CK zájezd z jiných než výše uvedených důvodů ve lhůtě kratší 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu.

7. Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba s tím, že v oznámení je současně uvedeno prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na daném zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, zejména za poplatek za změnu nebo opravu jména příp. jiných údajů k letence, účtovaný leteckou společností. V případě, že se jedná o zájezd, u něhož jsou pro účast stanoveny smlouvou podmínky, které musí zákazník splňovat, lze toto oznámení učinit pouze ve lhůtě stanovené ve smlouvě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového účastníka, že splňuje veškeré podmínky, stanovené pro poskytnutí zájezdu.

8. Jiné změny cestovní smlouvy na základě písemného požadavku zákazníka provede CK jen tehdy, bude-li to možné. Změna rezervace/zrušení letecké dopravy podléhá navíc všeobecným storno podmínkám příslušné letecké společnosti.

b) Po zahájení zájezdu

1. Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat. V takovém případě je CK povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné či co nejvíce se přibližující podmínkám původním, resp. odpovídajícím charakteru a zaměření zájezdu, vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, a dále poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu, avšak nebyly realizovány v plném rozsahu a kvalitě. Je-li součástí zájezdu i doprava, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil.

2. V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

3. Nastanou-li okolnosti zaviněné zákazníkem, na jejichž základě tento zcela nebo zčásti nevyčerpá sjednané služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení nebo slevu z ceny předmětné služby.

4. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky,

dopravní problémy, opravy nebo rekonstrukce objektů, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit nebo předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.

5. CK neručí za případné zpoždění z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení či uzavření komunikací a letových tras, ev. hraničních kontrol, stávek či vyšší moci; zákazník musí při plánování přípojů, dovolené, obch. termínů apod. brát možnost zpoždění v úvahu. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění (např. na dodatečné bezplatné ubytování a stravu).

7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, ODSTUPNÉ (STORNOPOPLATKY)

a) ze strany zákazníka

1. Zákazník může kdykoliv před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit (stornovat zájezd). Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy bylo CK doručeno písemné oznámení o odstoupení od smlouvy či dnem, kdy bylo takové odstoupení sepsáno přímo u CK. Zákazník je poté povinen zaplatit CK odstupné (stornopoplatky), jehož splatnost nastává ihned. Kromě odstupného je v případě letecké dopravy navíc účtován poplatek za zrušení nebo změnu rezervace, opravu jména aj. Výše poplatku se řídí Všeob. podmínkami příslušné letecké společnosti. CK odstupné (případně poplatek) odečte od částky, kterou obdržela od zákazníka na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, a zbytek zákazníkovi vrátí.

2. Výše odstupného je následující a odvislá od délky časového období před zahájením zájezdu:

více než 60 dnů před zájezdem 30 %, maximálně 500,- Kč/os.

45–60 dnů 30 % z ceny zájezdu

31–44 dnů 50 % z ceny zájezdu

15–30 dnů 70 % z ceny zájezdu

3–14 dnů 90 % z ceny zájezdu

2 dny a méně 100 % z ceny zájezdu.

3. Do délky časového období (tj. příslušného počtu dnů) pro výpočet odstupného se započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu; nezapočítává se den zahájení zájezdu (tj. den odjezdu, odletu či nástupu na zájezd).

4. Za odstoupení od smlouvy se rovněž považuje:

a) zákazníkem požadovaná změna cestovní smlouvy (změna termínu zájezdu, místa pobytu, ubytovacího zařízení, druhu dopravy), nebude-li ze strany CK proveditelná.

b) změna počtu osob v ubytovacím zařízení, spočívající ve snížení jejich počtu, je posuzována jako odstoupení od smlouvy jedné nebo více osob a tyto jsou povinny zaplatit odstupné. Je-li v důsledku

takové změny vícelůžkový pokoj nebo apartmá/bungalov obsazen menším počtem osob, než je jeho kapacita, jsou zbývající zákazníci povinni navíc doplatit cenu za neobsazené lůžko či lůžka.

5. Pokud nenastoupí zákazník na zájezd, zmešká odjezd/odlet nebo musí být vyloučen ze zájezdu, nemá nárok na vrácení jím zaplacené ceny zájezdu, stejně tak nemá nárok na vrácení poměrné části zaplacené ceny zájezdu, pokud zruší zájezd v jeho průběhu.

6. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

b) ze strany CK

1. CK může od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodů zrušení zájezdu nebo porušení povinností zákazníkem. V posledně jmenovaném případě je zákazník povinen uhradit CK odstupné ve výši stanovené shora.

8. REKLAMACE

1. Při nesplnění povinnosti CK z cestovní smlouvy řádně a včas musí zákazník uplatnit své právo z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb v místě poskytované služby u průvodce, u CK, a to bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být zjednána náprava, pokud možno na místě samém, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, jinak toto právo zaniká.

9. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. CK neodpovídá za škodu vzniklou zákazníkovi, kterou nezavinila CK ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu, a tuto způsobil zákazník sám, třetí osoba, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, či neodvratitelná událost, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Při způsobení škody třetí osobou či neodvratitelnou událostí je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

2. CK v případě zrušení zájezdu nenes odpovědnost za individuálně zajištěné služby mimo cestovní smlouvu (víza, vstupy, vlastní zajištění letecké přepravy aj.).

4. Náhradu škody vzniklou porušením závazku CK z cestovní smlouvy není CK povinna zákazníkovi nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. Ztrátu, poškození či p dní dodání zavazadel v letecké dopravě reklamuje zákazník přímo na letišti.

10. KOMPLEXNÍ POJIŠTĚNÍ

Ceny zájezdů organizované CK zahrnují pojištění záruky pro případ úpadku CK dle zákona 159/99 Sb., které CK uzavřela s pojišťovnou Slavia pojišťovna, a. s.

Pojištění záruky pro případ úpadku CK

1. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu 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

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

2. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

11. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Zákazník svým podpisem na cestovní smlouvě vyslovuje svůj souhlas, aby CK zpracovávala jeho osobní údaje, včetně data narození, uvedené na cestovní smlouvě, a to v souladu s podmínkami danými, které stanoví zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. Tento souhlas může zákazník kdykoliv písemně odvolat.

2. Poskytnuté osobní údaje zákazníka budou CK zpracovávány za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK a dále pro marketingovou a akviziční činnost, nejdéle však po dobu 10 let, a poté je CK povinna tyto údaje zlikvidovat.

3. Osobní údaje zákazníka mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a zaměstnancům, který je zmocněn služby poskytované CK nabízet a prodávat. Tito zaměstnanci jsou o osobních údajích povinni zachovávat mlčenlivost.

4. CK se zavazuje při zpracování osobních údajů zákazníka přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Právní vztahy a vzájemná práva a povinnosti CK a zákazníka, které neupravují tyto Všeobecné podmínky, se řídí obecně závaznými právními předpisy na daný vztah se vztahující, především pak ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. a občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění.

3. Tyto všeobecné podmínky vstupují v platnost dne 1.1.2014 a vztahují se na produkty CK v roce 2014 a 2015.