

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

I. Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu (smluvní strany) jsou:

a) CK PRO, se sídlem Na Bučance 3, Praha 4, IČ: 61024511 (dále jen „CK“), která do smluvních vztahů vstupuje prostřednictvím vlastní provozovny nebo sítě svých provizních prodejců,

a

b) zákazník, kterým může být fyzická nebo právnická osoba (dále jen „zákazník“). Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí cestovní smlouvou, smlouvou, Všeobecnými smluvními podmínkami, platnými právními předpisy, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění a zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

II. Vznik a předmět smluvního vztahu

a) Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká uzavřením písemné cestovní smlouvy nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby (dále jen „smlouva“), kterou zákazník stvrzuje (za souhlas resp. podpis smlouvy je brán i souhlas mailem), že souhlasí a je plně obeznámen s obsahem smlouvy, že obdržel veškeré její přílohy a zavazuje se zaplatit smlouvenou cenu v termínech daných Všeobecnými smluvními podmínkami, a to i jménem všech cestujících osob, které jej k uzavření této cestovní smlouvy nebo smlouvy zmocnily.

b) Předmět smlouvy - CK se zavazuje zajistit zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami konkrétního zájezdu nebo specifikací konkrétně sjednané jednotlivé služby ve smlouvě a těmito podmínkami, popř. dodatky ke smlouvě jako její nedílná součást.

c) Kalkulace a příprava zájezdů se realizuje ve velkém časovém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením cestovní smlouvy/smlouvy změny údajů uvedených v tištěném katalogu nebo na webových stránkách. V takovémto případě, kdy údaje v cestovní smlouvě/smlouvě a v katalogu/webu se odlišují, jsou závazné údaje, uvedené v cestovní smlouvě/smlouvě.

III. Cena a platební podmínky

a) CK má právo na zaplacení ceny zájezdu či jednotlivé služby před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tuto cenu před poskytnutím uhradit. Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50% z celkové ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny již při vzniku smluvního vztahu.

b) Cena se považuje za uhrazenou okamžikem jejího připsání na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady ceny zákazníkem má CK právo požadovat smluvní pokutu ve výši 15% z neuhrazené částky a tímto není dotčeno právo CK na odstoupení od smlouvy a právo na náhradu případné vzniklé škody.

c) Při uzavření cestovní smlouvy u provizních prodejců složí zákazník zálohu a doplatek na účet provizního prodejce se stejným variabilním číslem. Provizní prodejce není inkasním místem CK (pro úhradu platí ustanovení bodu III.a)). Náhrada nákladů za změny v rezervaci či platby spojené s odstoupením od smlouvy (odstupné, resp. stornopoplatky) jsou splatné ihned.

d) Cena zájezdu zahrnuje pouze služby uvedené v cestovní smlouvě v položce „cena zahrnuje“.

- e) V případě poskytnutí pojištění obsahující i pojištění na storno zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% částky za pojištění.
- f) CK má právo jednostranně zvýšit cenu zájezdu avšak minimálně 21 dnů před zahájením zájezdu a zároveň do tohoto termínu změnu oznámit zákazníkovi, a to v případě zvýšení:
1. plateb spojených s dopravou a ceny za dopravu, vč. ceny pohonných hmot (*jedná se o alikvotní částku*),
 2. směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o 10% a více.
- Zákazník je povinen uhradit rozdíl v ceně do 5 dnů ode dne oznámení o zvýšení ceny. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy odstoupit. V případě prodlení zákazníka s úhradou rozdílu v ceně vzniká CK nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 10% z dlužné částky.
- g) CK má právo v případě zvýšení cen z jiných objektivních důvodů, než jsou uvedeny v bodě f), zejména v případě zvýšení cen služeb dodavateli, upravit příslušným způsobem cenu zájezdu a služeb. Tyto upravené ceny zájezdů a služeb jsou platné ode dne sdělení úpravy cen a vztahují se na všechny zájezdy a služby, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace, tj. nebyl uskutečněn odjezd. CK a zákazník, s nímž byla uzavřena smlouva, před zvýšením cen dle tohoto bodu, postupují způsobem uvedeným v čl. V. písm. e) těchto podmínek.
- h) CK na přání zákazníka, v případě, že je to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení každé takové změny podléhá zaplacení poplatku ve výši 500,- Kč (jedná se např. o změnu jména apod.).
- i) V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna zájezd zrušit bez jakéhokoliv dalšího upozornění. Náklady spojené se zrušením účasti cesty (stornopoplatky) hradí zákazník.

IV. Práva a povinnosti zákazníka

- a) K základním právům zákazníka patří:
1. právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb a právo vyžadovat od CK či provizního prodejce (jiná cestovní kancelář či cestovní agentura) informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a jež se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb včetně ev. změn, které mohou nastat
 2. právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v čl. VII. těchto podmínek,
 3. právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu účastní jiná osoba (za podmínek stanovených v § 852 písm. f) zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění), a to nejdéle ve lhůtě 5 dnů před zahájením zájezdu s odkazem na čl. III. písm. g).
 4. právo na vytknutí vad poskytovaných služeb v souladu s čl. VII. těchto podmínek,
 5. právo na ochranu osobních dat uvedených v cestovní smlouvě, popř. dalších dokumentech,
 6. právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře dle zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a další informace s tím spojené.
 7. Jestliže CK zruší zájezd z jiných důvodů, než je uvedeno v ustanovení pod čl. V. písm. g), h) a i) ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, má zákazník právo na úhradu pokuty ve výši 10 % z ceny zájezdu.
- b) K základním povinnostem zákazníka patří:
1. poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně vyplnit smlouvu a předložit další doklady podle požadavků CK potřebné k zajištění služeb. V případě, kdy zákazník doručí cestovní smlouvu CK až po

- vyznačené lhůtě, nebo je-li cestovní smlouva vyplněna ze strany zákazníka neúplně anebo v rozporu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, je toto považováno jako neplatné ze strany zákazníka a CK je oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi.
2. zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
 3. doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník mladší 18 let se účastní zájezdu bez jeho doprovodu a dohledu,
 4. bez zbytečného prodlení oznámit CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb,
 5. zaplatit cenu zájezdu či poskytovaných služeb ve výši uvedené ve smlouvě,
 6. převzít od CK doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení se všemi požadovanými doklady,
 7. mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, vízum apod.),
 8. dodržovat předpisy platné v navštívené zemi a splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti navštívené země či země tranzitu,
 9. v případě, že využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. IV odst., bodu 3), je povinen oznámení učinit písemně ve lhůtě stanovené čl. V odst. a bodu 3) a doručit jej na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah, touto změnou přechází práva a povinnosti z původního na nového zákazníka,
 10. dodržovat program zájezdu a řídit se pokyny zástupce, delegáta či průvodce CK ,
 11. dbát o včasné uplatnění nároků dle čl. VIII. těchto podmínek,
 12. počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,
 13. zdržet se jednání, které by omezovalo ostatní zákazníky,
 14. řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné CK určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.

V. Práva a povinnosti CK a změny sjednaných služeb

- a) CK je povinna pravdivě a úplně informovat klienta o všech rozhodných skutečnostech týkajících se služeb, které jsou CK známy před podpisem smlouvy a jsou pro zákazníka důležité,
- b) CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb,
- c) CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb.
- d) Změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu jsou z nutných důvodů přípustné. Jedná se zejména o změnu druhu dopravy, letecké nebo jiné dopravní společnosti, typu dopravního prostředku, příjezdových a odjezdových míst, mezizastávek, změnu ubytování (bude-li náhradní ubytování ve stejné či vyšší kategorii), popř. programu během zájezdu.
- e) Bude-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je CK povinna tyto změny bez zbytečného odkladu oznámit zákazníkovi a navrhnout mu změnu smlouvy. Zákazník má právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit či zda od smlouvy odstoupí. Neodstoupí-li zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy, má se za to, že s její změnou souhlasí.

- f) Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne či zjistí, že nemůže poskytnout sjednané služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality než je uvedeno ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,
- g) CK je oprávněna zrušit zájezd či jednotlivou službu před zahájením jejich čerpání, a to zejména pokud z vážných důvodů, které nemohla ovlivnit, nemůže dodržet podmínky smlouvy či nebude-li před zahájením zájezdu dosaženo minimálního deklarovaného počtu zákazníků nebo bude-li uskutečnění zájezdu pro CK ekonomicky neúnosné. V případě zrušení zájezdu je CK povinna tuto skutečnost zákazníkovi oznámit nejpozději 5 dnů před odjezdem,
- h) CK má dále právo zrušit zájezd či jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat,
- i) Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh, popř. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
- j) Při jakékoli probíhající komunikaci mezi zákazníkem a pracovníkem CK je nezbytné oboustranné dodržování nejen etických norem, ale i odpovídajících zákonů. Konkrétně naprosto nepřijatelné jsou projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního jména atd. Zcela vyloučen je rovněž jakýkoli posměch, urážka na cti, výhrůžky újmy na zdraví, či jiné hrubé jednání odporující zmíněným právním předpisům. V případě, že dojde k výskytu těchto nežádoucích projevů CK i zákazník mohou bez dalšího veškerou vzájemnou komunikaci ukončit. Výše popsání jednání je považováno za podstatné porušení cestovní smlouvy.

VI. Odstoupení od smlouvy a odstupné (stornopoplatky)

- a) CK je oprávněna od cestovní smlouvy před zahájením čerpání služeb odstoupit jen z důvodu
1. zrušení zájezdu,
 2. porušení povinnosti zákazníkem.
- b) Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy:
1. bez uvedení důvodu,
 2. poruší-li CK své povinnosti stanovené cestovní smlouvou či zákonem
 3. v jiných případech stanovených těmito podmínkami či zákonem.
- Písemné odstoupení od smlouvy zákazník doručí na prodejní místo, kde zájezd nebo služby koupil; účinky odstoupení nastávají dnem jeho doručení a potvrzení o jeho přijetí ze strany CK .
- c) Dojde-li k odstoupení od smlouvy z důvodů uvedených v čl. VI. bod a1/ či V. bod e), má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd v kvalitě co nejvíce odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.
- d) Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností ze strany CK nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné.
- e) Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovených smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen uhradit CK následující odstupné:

- při odstoupení v období do 61 dne (včetně) před odjezdem 10% z celkové ceny sjednaných služeb,
- při odstoupení v období od 60 až 31 den před odjezdem 20% z celkové ceny sjednaných služeb,
- při odstoupení v období od 30 až 15 dnů před odjezdem 40% z celkové ceny sjednaných služeb,
- při odstoupení v období od 14 až 7 dnů před odjezdem 80% z celkové ceny sjednaných služeb,
- při odstoupení v období od 6 dnů a méně před odjezdem 100% z celkové ceny sjednaných služeb,

Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatku se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu (odjezdu či nástupu na zájezd). CK má právo započíst odstupné oproti složené záloze nebo zaplacené ceně; v případě, že zákazník uhradil do dne odstoupení jako zálohu nižší částku než činí odstupné, je povinen tento rozdíl dorovnat nejpozději do 3 dnů ode dne odstoupení. V případě prodloužení zákazník s doplacením rozdílu vzniká CK nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 10% z dlužné částky.

f) Požaduje-li zákazník přesunutí na jiný termín nebo hotel a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek:

- při změně ubytování nebo termínu v období do 31 dne před začátkem zájezdu ve výši 500,- Kč za osobu a změnu

- při změně ubytování nebo termínu v období 30 dnů a méně před začátkem zájezdu ve výši odpovídajícího stornopoplatku.

g) Pokud zákazník bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu porušení svých povinností nenastoupí na zájezd, zmešká odjezd či nevyčerpá sjednanou službu, hradí 100% ceny sjednaných služeb. Uvedené se vztahuje i na případy, kdy zákazník uhradil pouze zálohu; zákazník je v tomto případě povinen neprodleně celkovou cenu doplatit.

h) Celkovou cenou sjednaných služeb se rozumí konečná prodejní cena včetně všech fakultativních služeb zakoupených zákazníkem.

VII. Způsob uplatnění práva při nesplnění povinnosti (reklamac)

a) Pokud kvalita nebo rozsah dohodnutých služeb bude nižší než byla předem dohodnuta ve smlouvě s CK., vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

b) Reklamací lze uplatnit ústně prokazatelným způsobem nebo písemně s uvedením data a předmětu reklamac. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u CK bez zbytečného odkladu a pokud je to možné ihned na místě poskytované služby tak, aby mohla být sjednána náprava v místě poskytované služby, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, popř. ode dne, kdy měl být zájezd ukončen, pokud se neuskutečnil, a to v provozovně nebo sídle CK, popř. v prodejním místě, kde zákazník uzavřel smlouvu.

c) Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamac aby se mohla zřídit náprava v co nejkratší době. Pokud zákazník toto neučiní a za předpokladu, že náprava mohla být učiněna, ztrácí nárok na jakékoliv vypořádání z reklamac. Pokud naopak nelze sjednat nápravu na místě, sepíše se reklamační protokol. Dojde-li k okolnostem, které nejsou závislé na činnosti CK nebo jsou zapříčiněny ze strany zákazníka, nevzniká zákazníkovi nárok na další finanční vypořádání.

d) CK je povinna vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí, pokud nebude třeba vyžádat stanovisko zahraničního partnera CK, kdy se lhůta pro vyřízení reklamac prodlužuje na 60 dnů.

VIII. Pojištění

- a) CK je povinna ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění, mít po celou dobu své podnikatelské činnosti uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ svého úpadku, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:
- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
 - nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
 - nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti,
- b) Cestovní pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu. CK však ve snaze ochránit zákazníka před možnými nepříjemnostmi nabízí možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt kryjící zejména léčebné výlohy v zahraničí, zdravotní, úrazové, zavazadla, odpovědnost za škodu, storno zájezdu. V případě pojistných událostí CK poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna. Pokud dojde k poškození či ztrátě zavazadla během přepravy je zákazník povinen nahlásit neprodleně po ukončení přepravy na příslušném místě a sepsat protokol o poškození či ztrátě zavazadla, který je nezbytný pro další jednání zákazníka a přepravce.

IX. Závěrečná ustanovení

- a) Zákazník, který poskytnul CK své osobní údaje, potvrzuje, že jím poskytnuté osobní údaje, tj. jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště, elektronická adresa, číslo pasu, datum jeho platnosti, kód vydávající země, národnost a pohlaví, jsou přesné a pravdivé a souhlasí s tím, aby tyto byly zpracovány a použity CK jako správcem nebo prostřednictvím zpracovatelů, a to v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště, mobilní číslo, elektronická adresa, národnost a pohlaví za účelem uzavření a realizace smlouvy a v rozsahu jméno, příjmení, adresa bydliště a elektronická adresa za účelem možnosti informování zákazníka o dalších zájezdech či jednotlivých službách CK po dobu 5 let od poslední účasti na zájezdu CK nebo do doby, kdy bude tento souhlas zákazníkem odvolán. Zákazník bere na vědomí, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, že má právo svůj souhlas odvolat, a to písemnou formou na adresu sídla správce,
- b) Minimální počet zákazníků u zájezdů s kombinovanou dopravou je 40 osob, pokud CK ze své vůle nestanoví méně,
- c) Vzájemné vztahy CK a zákazníka se řídí právem a právními předpisy České republiky. Případné spory budou řešeny před příslušným soudem České republiky. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu nabízené a organizované CK a publikované v katalogu nebo webu CK a tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem vydání koncese CK.
- d) Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.
- e) Ceny zájezdů byly kalkulovány na základě kurzu ze dne 30.4.2012. V případě, že by pokles kurzu české koruny byl 10% a vyšší, může CK přistoupit k ukončení platnosti ceníku otištěných v katalogu a ke zvýšení ceny zájezdu na základě aktuálních kurzů.

CK.

Tyto Všeobecné podmínky prodeje zájezdů CK vstupují v platnost dnem 1.6.2012.

Příloha č. 1 – Plná moc

Příloha č. 2 – Provize poskytované CK PRO

Příloha č. 3 – Závazný postup při knihování a prodeji