Obchodní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb poskytovaných CK A-Z TOUR s.r.o.

čl. I. Smluvní vztah a jeho předmět 1) Účastníky smluvního vztahu je na straně jedné CK A-Z TOUR s.r.o. se sídlem v Třinci, Staroměstská 592, IČO: 28638565, (dále jen „CK“), a to buď přímo, prostřednictvím vlastních prodejních míst, nebo nepřímo, prostřednictvím obchodních zástupců (prodejců), se kterými má uzavřenou smlouvu o obchodním zastoupení, a zákazník (jednotlivec, FO, PO) na straně druhé. 2) Předmětem smluvního vztahu je prodej tuzemských a zahraničních zájezdů, tj. předem sestavené nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu (dále jen zájezd). 3) Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká podepsáním a převzetím řádně vyplněné Smlouvy o zájezdu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení takto vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu. Smlouva o zájezdu musí obsahovat všechny náležitosti včetně přesného názvu zájezdu, data, ve kterém se má předmětný zájezd uskutečnit, jména a příjmení účastníků zájezdu, rozsah objednaných služeb (popis) a celkovou cenu. V případě, uvede-li zákazník do Smlouvy o zájezdu další účastníky zájezdu, stvrzuje svým podpisem, že je spolucestujícími pověřen k objednání zájezdu a oprávněn jednat za všechny osoby ve smlouvě uvedené. Ve Smlouvě o zájezdu musí být vyznačeno datum uzavření smluvního vztahu. Potvrzením Smlouvy o zájezdu ze strany CK se tato zavazuje zabezpečit zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami.

čl. II. Cena a platební podmínky 1) CK má právo na zaplacení zájezdu před datem jeho uskutečnění a zákazník je povinen tuto cenu před nástupem na zájezd uhradit. Výše záloh a časový rozvrh je sjednán následovně: záloha ve výši 30% ze stanovené celkové ceny zájezdu je splatná ihned při vzniku smluvního vztahu, doplatek do celkové ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 4 týdny před nástupem na zájezd. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dní před stanoveným termínem zájezdu je povinen uhradit 100% stanovené ceny zájezdu ihned při vzniku smluvního vztahu. 2) Způsob úhrady ceny zájezdu zákazníkem je buď v hotovosti v kanceláři CK nebo u obchodního zástupce, který je oprávněn jednat jménem CK, převodem na bankovní účet CK nebo poštovní složenkou na adresu CK. Pokud zákazník neuhradí plnou výši ceny za zájezd tak, jak bylo dohodnuto ve Smlouvě o zájezdu, nemá nárok na čerpání služeb dohodnutých v této smlouvě. 3) Ceny poskytovaných služeb (zájezdů) jsou tvořeny s ohledem na vydání katalogu ke dni 15.11.2020. Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě o zájezdu.

čl. III. Změna Smlouvy o zájezdu ze strany CK 1) Pokud je CK nucena různými okolnostmi podstatně změnit služby uvedené v ceně zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud zákazník nesouhlasí s touto změnou, je povinen oznámit CK odstoupení od této smlouvy do 6 dnů. Pokud tak neučiní, má se za to, že se změnou souhlasí.

čl. IV. Zvýšení ceny zájezdu ze strany CK CK má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před čerpáním služeb (zájezdu) v tom případě pokud došlo po datu stanovení cen zájezdů v katalogu (15.11.2020) ke zvýšení směnného kursu české koruny vůči konvertibilním měnám. CK má právo toto zvýšení provést pouze tehdy, je-li rozdíl ve výši kurzu vyšší než 10%. O těchto změnách je CK povinna zákazníka informovat nejpozději 21 dnů před nástupem na zájezd.

čl. V. Změna Smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka 1) Na základě požadavku zákazníka může být provedena změna Smlouvy o zájezdu. Požadavek zákazníka nejdříve CK posoudí a poté rozhodne o možnosti, či nemožnosti realizace této změny. V případě, že se změna zájezdu bude dotýkat změny termínu, destinace, typu či kategorie ubytování, nebo bude-li vyžadována změna v osobě účastníka zájezdu, jedná se o podstatnou změnu Smlouvy o zájezdu a zákazník je povinen zaplatit následující poplatky za překnihování, tj. bude-li změna provedena: a) 45 a více dní před využitím služeb uhradí 100,- Kč; b) 44–21 dní před využitím služeb uhradí 150,- Kč; c) méně než 21 dní před využitím služeb uhradí 200,- Kč.

čl. VI. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka 1) Zákazník má právo kdykoliv před započetím zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy o zájezdu. Odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen ke dni, kdy byla tato skutečnost oznámena CK. V tomto případě má CK právo účtovat odstupné v následující výši: a) od 1. dne, kdy byla uzavřena Smlouva o zájezdu, do 60 dnů před prvním dnem čerpání služeb činí odstupné 1000,- Kč na osobu, u jednodenních zájezdů 200 Kč na osobu, u leteckých zájezdů do zemí Evropské unie činí odstupné 2000,- Kč na osobu, u leteckých zájezdů do zemí mimo Evropskou unii 4000,- Kč na osobu, b) 59-30 dnů - 30% z celkové ceny zájezdu, c) 29-15 dnů - 50% z celkové ceny zájezdu, d) 14-10 dnů - 70% z celkové ceny zájezdu, e) 9-6 dnů - 80% z celkové ceny zájezdu, f) 5 a méně - 100% z celkové ceny zájezdu. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu/voucheru (Poukaz, Voucher nebo Poukaz – Lex voucher) se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi stejný poukaz, který uplatnil při platbě zájezdu v dané hodnotě, popřípadě ponížený o odstupné (stornopoplatky) dle čl. VI. Poukaz – Lex voucher dle zákona 185/2020 Sb. za podmínek dle tohoto poukazu.

čl. VII. Změny ze strany CK v průběhu zájezdu
1) CK může provádět operativně změny věcného i časového programu a poskytnutých služeb v průběhu zájezdu není-li možné původně dohodnutý program a služby dodržet z vážných důvodů (počasí, živelné události, dopravní, technické a časové problémy apod.), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat. Cílem těchto změn je zajištění bezproblémového průběhu zájezdu. 2) V případě změn dalších služeb zájezdu uvedených ve Smlouvě o zájezdu (ubyto-vání, stravování, doprava), je CK povinna zajistit náhradní plnění služeb ve stejné nebo vyšší kvalitě a zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy a vyžadovat jakékoliv odškodnění.

čl. VIII. Zrušení zájezdu ze strany CK: CK je oprávněna zájezd zrušit 1) Nebylo-li dosaženo minimálního počtu 30 osob na daný autobusový zájezd a 25 osob na letecký zájezd. 2) V důsledku zásahu vyšší moci: živelné katastrofy, rozhodnutí státních orgánů, protiepidemických opatření, bezpečnostní situace, stávky, dopravních či technických problémů, neštěstí a dalších okolností, které CK nemohla ovlivnit. 3) Pokud nastanou okolnosti, jež brání CK poskytnout objednané služby tak, jak byly tyto smluveny ve Smlouvě o zájezdu, nebo CK zájezd před jejich poskytnutím zruší, je CK povinna takové změny zákazníkovi bez zbytečného odkladu sdělit. O zrušení služeb je CK povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dní před čerpáním služeb (nástupu na zájezd). Ve všech uvedených případech má zákazník nárok na vrácení celé částky bez dalších náhrad. 4) Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu, kromě případů uvedených v odst.1 a 2.

čl. IX. Cestovní pojištění 1) V cenách zájezdů CK není zahrnuto cestovní pojištění, tzn. pojištění léčebných výloh v zahraničí a pojištění storna (zrušení) zájezdů. Všichni zákazníci CK cestující do zahraničí musí být řádně pro pobyt v zahraničí pojištěni. Při zakoupení zájezdu má každý účastník zájezdu možnost uzavřít cestovní pojištění u CK dle tabulky v katalogu zájezdu na str. 42. 2) Cestovní kancelář A-Z TOUR zprostředkovává pro své klienty cestovní pojištění u České podnikatelské pojišťovny (ČPP) a.s. Smluvní vztah vzniká mezi účastníkem zájezdu a pojišťovnou, případné pojistné události řeší účastník zájezdu přímo s pojišťovnou. CK je povinna ještě před podpisem Smlouvy předat zákazníkovi veškeré informace o tomto pojištění, včetně všeobecných podmínek, výše poplatků a rozsahu pojištění. 3) Při zrušení zájezdu je povinností zákazníka nahlásit CK bez zbytečného odkladu, nejpozději následující pracovní den, že nastala skutečnost, pro kterou je nutné cestovní službu zrušit. V případě porušení této povinnosti, či pozdnímu nahlášení, je pojišťovna oprávněná pojistné plnění přiměřeně snížit nebo odmítnout. 4) CK A-Z TOUR důrazně upozorňuje, že pokud účastník zájezdu nevyužije možnost uzavřít cestovní pojištění, přebírá sám plnou odpovědnost za případné důsledky škod z toho plynoucích a CK za tohoto zákazníka nenese žádnou odpovědnost v případě problémů, které mu v důsledku jeho „nedbalosti“ vzniknou. 5) Všichni účastníci zájezdů CK A-Z TOUR s.r.o. jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěni pro případ úpadku cestovní kanceláře v souladu s ustanovením zákona č. 159/99 Sb, u České podnikatelské pojišťovny.

čl. X - Povinnosti CK A-Z TOUR s.r.o. 1) CK je povinna předat zákazníkovi ještě před podpisem Smlouvy o zájezdu tyto dokumenty: a) katalog zájezdů CK A-Z TOUR s.r.o. b) Obchodní podmínky CK A-Z TOUR s.r.o. c) Všeobecné pojistné podmínky ČPP (v případě jeho zájmu o cestovní pojištění). 2) CK je povinna poskytnout vhodným způsobem zákazníkovi ještě před podpisem Smlouvy o zájezdu tyto informace: a) pasové a vízové předpisy navštívených států b) informace o potřebných zdravotních dokladech. 3) CK je povinna nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o zájezdu, zejména: a) upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě a stravování, b) doporučení klientům, které důležité věci si musí vzít s sebou (zavazadla, doklady, léky a pod), c) jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce CK a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu. d) je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář své povinnosti a – c) splnit již při uzavření Smlouvy o zájezdu. 4) Pomoc v nesnázích, ocitne-li se v průběhu zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu CK neprodleně pomoc.

čl. XI - Vady zájezdu, reklamace, náhrada škody 1) Nemá-li zájezd vlastnosti uvedené ve Smlouvě o zájezdu a katalogu CK a pokud zákazník požaduje nápravu, je toto povinen neprodleně oznámit delegátovi nebo průvodci CK, aby mohl zjednat nápravu. Pokud není delegát (průvodce) přítomen z jakéhokoliv důvodu, je zákazník povinen kontaktovat přímo CK. Bez splnění této povinnosti, nemůže být uznána pozdější stížnost zákazníka na služby, které mohly být ihned vyřešeny k jeho spokojenosti. 2) Má-li zájezd vadu, která nebyla odstraněna a kterou reklamoval zákazník delegátovi nebo průvodci CK bez zbytečného odkladu, pak má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. 3) Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně. 4) Při závažném porušení povinnosti CK, zejména zmařením či podstatným zkrácením zájezdu, má zákazník právo na náhradu újmy za narušení dovolené. 5) Právo na reklamaci služby může uplatnit zákazník písemně, a to nejpozději do 1 měsíce po ukončení zájezdu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem CK není. 6) Reklamační řád CK je umístěn na viditelném místě v kancelářích CK a na jejich stránkách www.ckaztour.cz. CK je povinna předat Reklamační řád na požádání zákazníkovi i v písemné formě. 7) Poskytování některých doprovodných služeb (animační programy, používání hotelových bazénů, fakultativní výlety) může být provozovatelem v některých obdobích omezeno, tím však nevzniká zákazníkovi nárok na jakoukoli náhradu.

čl. XII - Mimořádná protiepidemická opatření. Zákazník je povinen dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb, včetně veškerých opatření přijatých v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších atraktivit v destinaci), Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či kvalitě sjednaných služeb (např. omezením souvisejícím s dopravou, stravováním, ubytováním, uzavřením jednotlivých provozů hotelů, pláží, bazénů, sportovišť, omezením lázeňských procedur aj.) Rovněž vlády některých zemí, přepravní společnosti, ubytovatelé, letiště apod. mohou požadovat různé úkony jako: vyplnění vstupních formulářů, antigenní nebo PCR testy apod. Výše uvedené požadavky neopravňují zákazníka k odstoupení od Smlouvy o zájezdu bez odstupného (stornopoplatků) dle čl. VI.

čl. XIII. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů: Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

čl. XIV. Pasy, Víza, Celní a zdravotní předpisy 1) Zákazníci a jejich spolucestující odpovídají za správnost a platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. Vlastní cestovní doklad musí mít i každé dítě. Každý zákazník a jeho spolucestující musí dodržovat celní, devizové a zdravotní předpisy té země, do které cestují. Za jakékoliv zanedbání výjezdních formalit ze strany zákazníka či jeho spolucestujících nepřebírá CK zodpovědnost.

čl. XV. Další ustanovení 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/ 1999 Sb., s Obchodními podmínkami CK A-Z TOUR s.r.o., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, uvedeného v této Smlouvě. 2) Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí této smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu uzavírá. 3) Pojištěný zákazník svým podpisem ve Smlouvě o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s rozsahem cestovního pojištění ČPP a.s. a že převzal Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, byl s nimi seznámen a souhlasí s jejich zněním. 4) Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů. 5) Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady. 6) CK si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud svým jednáním a chováním narušuje pohodu ostatních klientů, případně se hrubě chová nebo slovně napadá zástupce CK, řidiče, zaměstnance ubytovacích zařízení a ostatní spolucestující. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služeb. 7) V případě nevyčerpání služeb během zájezdu, nenáleží za tyto služby klientům žádná náhrada. 8) Dovolujeme si upozornit naše zákazníky, že v případě jakýchkoliv rozporů v Obchodních podmínkách uvedených v našem katalogu, nebo na webových stránkách, jsou právoplatné ty, které jsou uvedeny ve Smlouvě o zájezdu a které podepsaly obě strany.

čl. XVI. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů 1) Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5, odst. 2 a následujícího zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, CK zpracovávala a shromaždovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, číslo cestovního dokladu, telefonický a elektronický kontakt. Svým podpisem smlouvy o zájezdu dává zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů všech osob uvedených na cestovní smlouvě. 2) Zákazník může tento souhlas kdykoliv odvolat a CK to musí respektovat. 3) CK je povinna zabezpečit osobní údaje klienta tak, aby se nedostaly k nepovolaným osobám.

čl. XVII Ochrana osobních údajů GDPR 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. 1) Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/: jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb. 2) Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu /dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny/. 3) Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli). 4) Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

čl. XVIII. Důležité informace Vedoucí zájezdů CK nejsou akreditovanými horskými vůdci ani certifikovanými průvodci pro danou oblast. Organizují ubytování, stravování, program a pouze doprovázejí účastníky při akcích a nemohou tudíž za ně přebírat odpovědnost. Všech společných i individuálních túr a akcí konaných během zájezdu se zákazníci zúčastňují po vlastním rozhodnutí, na vlastní nebezpečí, podle své kondice a zdravotního stavu. Veškerá rizika, škody na zdraví a finanční postihy vzniklé při turistice a dalších činnostech během zájezdu (záchranné akce horské služby, zabloudění při turistice, náhradní doprava při zmeškání odjezdu autobusu) nese zákazník.

čl. XIX. Platnost a účinnost Tyto Obchodní podmínky CK A-Z TOUR s.r.o. vešly v platnost dne 15.11.2020.