

Všeobecné podmínky – nedílná součást cestovní smlouvy

Cestovní smlouva se uzavírá mezi cestovní kanceláří a zákazníkem. Cestovní smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce, se kterým má uzavřenou Smlouvu o obchodním zastoupením a udělenou plnou moc. Zákazník je oprávněn nechat si předložit dokument, který osvědčuje způsobilost obchodního zástupce uzavírat cestovní smlouvy jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkován. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK VILLA, s.r.o. vzniká uzavřením cestovní smlouvy. Osoby do 18 let cestují-li sami, musí mít souhlas zákonného zástupce, který je součástí cestovní smlouvy.

Podmínky realizace zájezdu

Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků (dle příslušné kalkulace CK). CK je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby. CK může v katalogu nebo v známém cestovní smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu. Platnost pasu musí končit nejpozději 6 měsíců po návratu ze zájezdu. CK nepřebírá odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech a chybně nebo neúplně vyplněné cestovní smlouvy.

Platby

Při rezervaci zájezdu je nutné zaplatit zálohu ve výši 30% z ceny všech objednaných služeb, není-li dohodnuto jinak. Zbytek ceny musí být uhrazen před odjezdem tak, aby doklad od zaplacení byl doručen do CK 30 dnů před odjezdem zájezdu. Pokud tak objednavatel neučiní, může CK postupovat jako v případě stornování zájezdu zákazníkem. V případě zakoupení zájezdu 30 dnů a méně před odjezdem je celková cena zájezdu splatná ihned.

Pokud je již zájezd zlevněn, nelze využít platbu benefit body.

Zvýšení ceny zájezdu

CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 30 dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze podle této úpravy zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou součástí ceny zájezdu, c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu ceny zájezdu. Pokud dojde ke zvýšení ceny zájezdu o více než 10%, má zákazník právo odstoupit od uzavřené smlouvy bez stornopoplatků. Neučiní-li tak ve lhůtě uvedené v oznámení, je povinen rozdíl uhradit.

Povinnosti cestovní kanceláře při uzavření cestovní smlouvy

CK předloží návrh smlouvy a po jeho vyplnění každá ze smluvních stran obdrží po 1 exempláři. Zákazník svým podpisem na této cestovní smlouvě potvrzuje, že převzal nabídku CK, která obsahuje bližší údaje. Stvrzuje také, že převzal doklad o pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a seznámil se se způsobem, jak uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK. CK je povinna nejpozději do 5 dnů před zahájením zájezdu zaslat písemně další podrobné informace k odjezdu. V případě, že tyto nebudou doručeny do 5 dnů zákazníkovi, je povinnost zákazníka oznámit toto neprodleně CK.

Změna podmínek cestovní smlouvy ze strany CK

Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Navrhne-li CK změnu cestovní smlouvy, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit nebo od smlouvy odstoupí. CK je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních, klimatických či důvodů vyšší moci. Tyto programové změny činí CK zásadně za účelem zajištění bezproblémového průběhu zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena se tím nemění. Tyto změny oznamuje CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit stornopoplatky, ledaže jde o změny podstatné.

Změna podmínek cestovní smlouvy ze strany zákazníka

Zákazník může před zahájením zájezdu písemně sdělit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, než je uvedena v cestovní smlouvě. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu. Překnihování jiné osoby je zpoplatněno částkou 500,-Kč/osoba.

Odstoupení od cestovní smlouvy ze strany CK

CK může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu, nebo porušení smluvní povinnosti zákazníka. Odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je zákazník povinen zaplatit CK níže uvedené stornopoplatky a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy. Odstoupí-li CK od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla zájezd jiný, v odpovídající kvalitě uvedené v původní cestovní smlouvě. Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 10 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. CK se může zprostit odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení došlo v souladu s ustanovením nedosažení minimálního počtu osob (dle kalkulace CK) potřebných pro jeho realizaci.

Odstoupení od cestovní smlouvy ze strany zákazníka

Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek uvedených v této smlouvě. Zrušení musí být provedeno vždy písemnou formou. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující datum doručení písemného oznámení o zrušení. Při zrušení zájezdu klient platí tyto stornopoplatky (odstupné):

| | |
|--|-------|
| - v době do 45 dnů včetně před poskytnutím první sjednané služby náhradu ve výši | 10 % |
| - v době od 45 do 35 dnů včetně | 30 % |
| - v době od 35 do 15 dnů včetně | 50 % |
| - v době od 15 do 3 dnů včetně | 80 % |
| - v době od 3 dnů do doby odjezdu | 100 % |

Zpracování osobních údajů

> v případě cestovního pojištění:

Osobní údaje zákazníka a spolucestujících osob (dále jen osobní údaje) v rozsahu jméno+příjmení+adresa +rodné číslo/datum narození jsou zpracovány pro Union pojišťovnu ve smyslu §4 zákona č.37/2004 Sb. o pojištění smlouvě.

> pro služby cestovní kanceláře

- Osobní údaje zákazníka jakož i spolecestujících osob (dále jen osobní údaje) uvedené v cestovní smlouvě (event.“s výjimkou rodného čísla“atp.) jsou podmínkou pro splnění závazků CK vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu. Budou zpracovány CK VILLA, s.r.o. resp. jí pověřenými zpracovateli v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. v účinném znění po dobu potřebnou ke splnění zákonných povinností CK.
- Osobní údaje v rozsahu jméno+příjmení + adresa (vč. elektronické) budou dále použity pro zaslání obchodních nabídek CK VILLA, s.r.o., případně dalších správců, dokud s tím subjekt údajů nevysloví nesouhlas písemnou formou.
- Pro účely dalších marketingových opatření, věrnostních bonusů atp. je na formuláři Smlouvy uveden odstavec, jímž zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném ve smlouvě na dobu neurčitou a místopřísežně prohlašuje, že je zmocněn takový souhlas vyslovit i pro osobní údaje spolecestujících osob. V případě, že zákazník s tímto odstavcem nesouhlasí, nepřipojí k němu svůj podpis. Platnost Smlouvy tím zůstává nedotčena.

Zákazník bere na vědomí, že při neudělení souhlasu se zpracováním osobních dat za účelem marketingu pozbývá práva na bonusy pro stálé zákazníky uvedené v katalogu i v budoucích nabídkách (je-li poskytování bonusů vázáno na zpracování osobních údajů). Zákazník je oprávněn kdykoliv souhlas se zpracováním osobních dat nad zákonem stanovené účely odvolat s výše uvedenými důsledky.

- Poskytnuté osobní údaje zákazníka v uvedeném rozsahu budou zpracovány CK i zpracovatelem automatizovaně - manuálně, v elektronické - tištěné formě. Poskytnuté osobní údaje zákazníka mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK, pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK(v EU i zemích mimo EU), a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK **obchodní**

sdělení dle zákona č.480/2004 Sb. v účinném znění.

- Při zpracování osobních údajů zákazníka je CK povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.
- Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat kdykoliv písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení CK dle zákona č.480/2004 v účinném znění.
- Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle §21 zákona 101/2000 Sb. v účinném znění.

Závěrečná ustanovení

Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák.č.159/1999 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit CK. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to i jménem všech spolecestujících osob, ve prospěch kterých tuto cestovní smlouvu uzavírá. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů. 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.). Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě pro potřeby CK VILLA s.r.o., a to výhradně za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto sděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této cestovní smlouvě.

Odpovědnost cestovní kanceláře – reklamační řád

Reklamační řád slouží k správnému postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných CK.

Článek 1.

Službami cestovní kanceláře se rozumí poskytování služeb v oblasti cestovního ruchu, zejména organizování tuzemských i zahraničních zájezdů a pobytů, zajištění dopravy, ubytování, průvodcovských služeb a dalších souvisejících služeb.

Článek 2.

1/ Jestliže zákazník zjistí, že služby poskytované cestovní kanceláří mají vadu tzn., že jsou kráceny ve svém rozsahu či kvalitě, mohou uplatnit právo z odpovědnosti za tuto vadu /dále jen reklamační/.

2/ Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu.

Článek 3.

1/ Za uplatnění bez zbytečného odkladu se pokládá reklamační u průvodce, příp. zástupce CK v místě pobytu, a to neprodleně při zjištění závady.

V případě, že akce nemá průvodce nebo v místě pobytu zástupce CK, reklamační služby spojených s ubytováním či stravováním se uplatňují přímo na místě v zařízení, kde se poskytuje služba. Ostatní služby potom u CK u níž si zákazník službu zakoupil, a to ihned po skončení akce.

2/ Průvodce nebo zástupce CK je povinen rozhodnout o reklamaci ihned v rámci kompetence.

3/ Nedojde-li k okamžitému vyřízení reklamace a nebyla-li sjednána náprava, sepíše ihned průvodce nebo zástupce CK s reklamujícím reklamační list s označením akce a předmětu reklamace. List podepíše zástupce CK a reklamující. Reklamující obdrží jedno vyhotovení reklamačního listu.

Článek 4.

1/ Výjimečně lze uplatnit reklamaci po skončení akce, nejpozději však do 1 měsíce po skončení akce. Reklamaci může reklamující uplatnit pouze písemně. Za písemné uplatnění reklamace se pokládá i záznam učiněný v prodejním místě CK.

2/ Jestliže není možné reklamaci vyřídit ihned, sepíše pracovník CK se zákazníkem o reklamaci záznam, v němž uvede údaje o reklamujícím, předmět reklamace a případné další požadavky na vyřízení reklamace. Jestliže jsou při uplatňování reklamace předány pracovníkům CK písemnosti nebo případné jiné věci týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v záznamu o reklamaci uvedena. Zápis podepíše pracovník CK a zákazník. Jedno vyhotovení záznamu obdrží osoba, která reklamaci podává.

3/ Odpovědný pracovník CK je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.

Článek 5.

1/ Reklamaci lze provést přímo u CK i prostřednictvím obchodního zástupce CK.

Článek 6.

Jestliže to povaha věci vyžaduje, může CK při vyřízení reklamace požadovat od zákazníka potřebnou součinnost, zejména dodání informací, předložení dokladů apod.

Článek 7.

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady nebo doplnění služby, či je-li to možné, poskytnutí náhradní služby. Jinak poskytnete CK slevu z cen sjednané a reklamované služby, kterou pro vady nemohl zákazník částečně nebo vůbec využít. Zákazník ztrácí nárok na slevu z ceny, jestliže uplatní reklamaci na vadu až po využití vadných služeb z větší části /pouze v případě, že je přítomen zástupce CK nebo průvodce/.

Článek 8.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2014.