VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

CK INTER ZBIROH s.r.o.
338 08 ZBIROH 192



CK INTER ZBIROH s.r.o. byla zapsána do Obch. rejstříku dne 15.06.2020 Krajským soudem v Plzni v oddíle C, vložka 39452. CK INTER ZBIROH s.r.o. je pojištěna proti úpadku u pojišťovny UNIQA. Vzájemný smluvní vztah mezi cestovní kanceláří INTER ZBIROH s.r.o. (dále jen CK) a klientem je upraven těmito „Všeobecnými podmínkami", které jsou závazné pro obě strany. Podmínky, za kterých CK poskytuje svým zákazníkům služby, jsou stanoveny podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku a zákonu č. 111/2018 Sb. o podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

1. Podmínky realizace zájezdu

- Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena **ve smlouvě o zájezdu**. Cestovní kancelář je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 21 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby.
- Cestovní kancelář může v katalogu nebo v poznámce cestovní smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat, pro účast na konkrétním zájezdu. Zákazník může oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, která splňuje stejné podmínky jako zákazník.
- Zákazník může zaplatit za zájezd prostřednictvím obchodního zástupce CK Inter Zbiroh s.r.o., kterého zákazník vyplněním smlouvy o zájezdu CK Inter Zbiroh s.r.o. zmocňuje k převedení peněz na účet CK Inter Zbiroh s.r.o.

2. Zvýšení ceny zájezdu

- Cestovní kancelář 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 20 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, nebo

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Všechny platby od zákazníků za zájezd jsou proto až do ukončení zájezdu zálohou.

- Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kanceláři nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

3. Povinnosti cestovní kanceláře při uzavření cestovní smlouvy

- Cestovní kancelář předkládá zákazníkovi tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exemplář se stejnou platnosti. Zákazník vyplněním a odesláním smlouvy zpět CK stvrzuje, že dále převzal katalog, nebo nabídkový list cestovní kanceláře, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění cestovní kanceláře ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb. a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře.
- **Cestovní kancelář je povinna nejpozději do 7 dnů/*** před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi (zákazníkovi č.1 a ten informace předá spolucestujícím) písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou ji známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, 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)podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba.

c) jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře, adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu

d) informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.

/* je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář svoji povinnost a – d) splnit již při uzavření cestovní smlouvy.

4.1. Změna podmínek cestovní smlouvy

a) ze strany cestovní kanceláře

- Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.
- Navrhne-li cestovní kancelář změnu cestovní smlouvy podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláří, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se její změnou souhlasí.
- Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů, mimořádné uzavření objektů aj.). Tyto programové změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20% doby jeho trvání).

b) ze strany zákazníka:

- Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. V případě, že cestovní smlouva stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu (viz bod 1), může tak zákazník učinit jen ve výše stanovené lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Za výměnu zákazníka účtuje CK poplatek 100,- Kč, který hradí původní zákazník.
- Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu.

4.2. Autobusy – zasedací pořádek – sedadla v autobusu

Autobusy jsou homologovány pro provoz na pozemních komunikacích. Všechny jeho konstrukční prvky a celky jsou vyrobeny tak, aby splňovaly české i evropské normy, bezpečnostních a homologačních předpisů. Součástí homologace jsou také sedadla autobusu. Všechna sedadla a
místa pro cestující a posádku autobusu jsou dle homologace plnohodnotná a na stejné úrovni, nejsou důvodem k reklamaci (např. sloupek v okně a podobně). Místenky v autobusu jsou pouze informativní, jsou přidělovány podle pořadí přihlášek, a je-li to možné, na přání klienta. Změna míst v zasedacím pořádku není důvodem změny cestovní smlouvy.

5. Odstoupení od cestovní smlouvy

a) ze strany cestovní kanceláře:

- Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.
- Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.
- Odstoupila-li cestovní kancelář od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.
- Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.
- Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní spravedlivě požadovat.

b) ze strany zákazníka

- Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou.
- Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy na základě nesouhlasu se změnou cestovní smlouvy, kterou navrhla cestovní kancelář z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvy, může-li CK takový zájezd nabídnout.
- Odstoupí-li zákazník od smlouvy svévolně, je zákazník povinen za- platit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.
- Je-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo tímto zákonem, nebo nedojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní

smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.
c) společná ustanovení
- Při uzavření nové cestovní smlouvy se v uvedených případech platby uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy považují za platby podle nové cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

6. Odstupné

- V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit cestovní kanceláři odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě, do počátku zájezdu (poskytnutí první služby).
Pro stanovení výše stornopoplatku je rozhodující datum převzetí storna CK.
Výše odstupného za každou osobu činí:

120 dní a více před rozhodnou skutečností:	10% z celkové ceny objednaných služeb, minimálně však 300,-Kč
119 dní až 60 dní	30% z celkové ceny objednaných služeb
59 dní až 40 dní	50% z celkové ceny objednaných služeb
39 dní až 20 dní	70% z celkové ceny objednaných služeb
19 dní až 7 dní	90% z celkové ceny objednaných služeb

6 a méně dní před odjezdem, při nedostavení se k odjezdu nebo při přerušení účasti na zájezdu ze strany účastníka 100 % z ceny zájezdu, tzn. účastník ztrácí nárok na vrácení úhrady.)
CK vždy účtuje cenu za vynaložené a smluvně zakotvené náklady jako jsou například nevratné zálohy na vstupy a fakultativní služby, které se hradí dopředu (např.Alhambra, Petrodovrce, Vatikánská muzea, sjednané cestovní pojištění apod.).

7. Odpovědnost cestovní kanceláře

- Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.
- Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.
- Jeli uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je lhůta podle předchozího odstavce zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.
- Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které ne- mohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
-Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:
a) zákazníkem
b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná, nebo
c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
- Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

8. Porušení cestovní smlouvy v průběhu zájezdu

- Jestliže po zahájení zájezdu cestovní kancelář 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 provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.
- Zákazník je povinen neodkladně informovat vedoucího zájezdu o vniklém nedostatku v poskytované službě, aby bylo možno okamžitě provést nápravu. Pakliže není náprava možná, sepíše zákazník s vedoucím zájezdu zápis o této skutečnosti.
- Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality, než uvedené v cestovní smlouvě, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.
- Jestliže opatření podle předchozího odstavce nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí cestovní kancelář bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle cestovní smlouvy, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady.

9. Zodpovědnost a pojištění

Klient se zúčastňuje zájezdu na vlastní odpovědnost. Je si vědom svého zdravotního stavu, fyzických a jiných schopností (např. plaveckých, lezeckých, orientačních aj.) a bude dbát, aby své síly nepřecenil. Klient je povinen dbát pokynů vedoucího zájezdu. Klient je povinen vyjet do zahraničí pouze s platným pojištěním léčebných výloh. Toto pojištění si může zajistit sám nebo objednat při zakoupení zájezdu. Pojištění je nutno sjednat vždy současně s přihlášením na zájezd, nelze doobjednávat později. Částka za pojištění je nevratná, vrací se pouze při zrušení zájezdu ze strany CK.
Je-li u zájezdu v odstavci „cena zahrnuje“ uvedeno: kompletní **„cestovní pojištění“** jsou klienti pojištěni dle následujících podmínek: Rozsah cestovního pojištění a limity pojistného plnění jsou uvedeny níže. Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou, případné pojistné události řeší zákazník přímo s pojišťovnou Uniqa. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění UCZ/Ces/20 a Rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný zákazník prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s rozsahem a podmínkami sjednaného cestovního pojištění, zejména s výší pojistných částek a se zněním VPP. V případě, že zákazník CK uzavřel smlouvu o zájezdu pro více pojištěných osob, potvrzuje, že je oprávněn uvedené prohlášení učinit i jménem těchto osob.
Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb – max. plnění: 5.000.000,- Kč
Součástí pojištění asistenčních služeb jsou:
-náklady na repatriaci pojištěného do výše max. plnění
-náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného do výše max. plnění
-náklady na vyslání opatrovníka: 100.000,- Kč
-náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty: 100.000,- Kč
-náklady na právní pomoc v zahraničí vč. jejího zprostředkování: 100.000,- Kč
-náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů: 100.000,- Kč
-zachraňovací náklady: 1.500.000,- Kč
-odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu autobusu: 100.000,- Kč
-zprostředkování finanční pomoci pojištěnému: 100.000,- Kč
Úrazové pojištění - smrt následkem úrazu: 150.000,- Kč
Úrazové pojištění - trvalé následky úrazu: 300.000,- Kč
Úrazové pojištění - nemocniční odškodné (hospitalizace úraz + nemoc v zahraničí): 300,- Kč/den
Připojištění odpovědnosti za újmu na zdraví a věci třetí osoby: 1.000.000,- Kč
Připojištění zavazadel: 15.000,-Kč max. 5.000,- Kč / ks
Pojištění stornovacích poplatků (80%, max. do výše): 1**5**.000,- Kč
Pojištění náhrady dovolené (80%, max. do výše): 15.000,- Kč
Za příplatek lze navýšit limit pojistného plnění z pojištění stornovacích poplatků.
V souvislosti a s přihlédnutím k aktuální situaci nabízíme ve spolupráci s pojišťovnou Uniqa následující připojištění:
Pojištění **pro případ pandemie či epidemie,** které je možné sjednat sjednat při objednání zájezdu:
- Pojištění nákladů na náhradní dopravu v případě umístění do karantény 10.000,-Kč , v zóně 2 - 20.000,-Kč
- Pojištění nákladů na ubytování spojené s umístěním do karantény 10.000,- Kč
Upozorňujeme Vás, že pojišťovna potřebuje k pojištění klienta celé jméno, datum narození a adresu pojištěného vč. PSČ. Pojišťovna i naše cestovní kancelář užívají osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 (ze dne 27.4.2016)

10. 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 cestovní kanceláři. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch, kterých tuto cestovní smlouvu uzavírá.
- Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jim uvedených osobních údajů.
- Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace. Splnit zdravotnické či epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i v zahraničí (vč. očkovacích, testovacích apod.), mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu, ubytovateli apod.
- 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. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu je zákazník a všichni jeho spolucestující srozuměni, že jejich osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, pojišťovny, trajektové společnosti a podobně.).
- Termín „katalog“, nebo “nabídkový list“ zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře ať už v tištěné či elektronické formě.
- Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy – má vždy přednost cestovní smlouva.
- V případě, že se některá ustanovení těchto všeobecných podmínek stanou z nějakých důvodů neplatná, nezpůsobuje to neplatnost ostatních článků těchto všeobecných podmínek.
Všeobecné podmínky jsou platné od 1. 1. 2021