Smluvní podmínky k výletům pořádaným CK MÁJ spol. s r.o.

Tyto smluvní podmínky určují vztah mezi zákazníkem - objednavatelem (dále jen zákazníkem) a cestovní kanceláří CK MÁJ spol. s r.o. (dále jen CK) a jsou platné a účinné od 24. 5. 2018, aktualizace 01.07.2018.

I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU U JEDNODENNÍCH VÝLETŮ, RESP. VÝLETŮ BEZ NOCLEHU: Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě uhrazení plné ceny nebo zálohy výletu a zaevidování nezbytně nutných osobních údajů (dále jen OÚ), uvedených v bodě XVI popř. vyplněním těchto údajů a podepsáním Závazné přihlášky na jednodenní výlet (dále jen přihláška) zákazníkem a to buď přímo v CK, pomocí e-mailu nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě udělené plné moci.

II. CENA VÝLETU: Cenou výletu se rozumí smluvní cena mezi CK a zákazníkem, kterou potvrdí CK při prodeji výletu. Obsah ceny je uveden v katalogu nebo nabídkovém listu (v tištěné podobě nebo na www.ckmaj.cz). Nabídky výletů jsou zpracovány ve velkém předstihu, CK si proto vyhrazuje právo oznámit, před úhradou výletu, změny údajů uvedených v nabídce, jako je např. termín, cena, čas odjezdu, výše vstupného apod. Pokud zákazním případné změny akceptuje, uhrazením ceny výletu s nimi souhlasí. K rozdílu ceny může dojít z důvodu navýšení nákladů, jako jsou např. platby spojené s dopravou (mýtné, daně, poplatky za vjezdy do měst, parkovné, ceny pohonných hmot a jiných zdrojů energie), výše různých daní nebo poplatků z cestovní služby, z pojistných sazeb nebo směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny výletu. Pokud již zákazník uhradil cenu výletu, či zálohu, je CK povinna zákazníka neprodleně o zvýšení ceny informovat. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením výletu a uvede důvod a propočet zvýšení ceny. Pokud s navýšením ceny zákazník nesouhlasí, má právo odstoupit, a to písemně. Neučiní-li tak ve stanovené lhůtě nejméně pěti dnů, má se za to, že se změnou souhlasí a je povinen rozdíl ceny doplatit.

Případné slevy, vyhlášené CK po datu úhrady zálohy nebo plné výše ceny výletu, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

Rozhodujícím pro uplatnění dětské ceny je věk dítěte, který dovrší v době konání výletu.

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY: U jednodenních výletů, resp. výletů bez noclehu hradí zákazník CK jednorázově plnou cenu. V ojedinělých případech uhradí zákazník 50% ceny výletu a jeho doplatek nejpozději 30 dnů před odjezdem. V případě nedodržení termínu úhrady výletu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na něm zrušit, s tím, že náklady spojené se zrušením účasti hradí zákazník (storno poplatky – viz vod VI.).

Bez zaplacení celé ceny výletu nemá zákazník nárok se ho zúčastnit.

IV. ZMĚNY SLUŽEB, ZMĚNY PROGRAMU A ZRUŠENÍ VÝLETU: CK si vyhrazuje právo výlet zrušit (nejpozději 48 hodin před datem výletu), jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 42 platících osob. CK v tomto případě vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za výlet bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů.

Pokud nastanou okolnosti, které CK brání zabezpečit výlet podle sjednaných podmínek (závažná změna programu nebo způsobu přepravy), je povinna provést odpovídající změny nebo výlet zrušit. Takové změny je CK povinna sdělit zákazníkovi bez odkladu, s uvedením důvodu. Zákazník má právo na odstoupení od účasti na výletu a na vrácení zaplacené částky, případně převod částky na úhradu ceny náhradního výletu, bez storno poplatků. Pokud zákazník neodstoupí ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnou souhlasí. Za závažnou změnu se nepovažuje změna pořadí navštívených míst, změna data a hodiny příjezdu a odjezdu, jakož i změna trasy, věcného i časového programu z dopravních a bezpečnostních důvodu, zásahu vyšší moci, rozhodnutí státních orgánů, z důvodu mimořádných okolností, stávky, dopravních problémů a poruch, neštěstí, přírodních katastrof a dalších okolností, které nemůže CK ovlivnit. CK neručí za případná zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodů ať už technických, nepříznivého počasí či přetížení vodních či silničních cest. Zákazník musí při plánování např. přípojů aj., brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od účasti na výletu ani na náhradu případné škody.

V. ZMĚNA ZE STRANY ZÁKAZNÍKA: Změna termínu nebo místa výletu se hodnotí jako storno ze strany zákazníka a ten je povinen zaplatit CK storno poplatky - bod VI. Před zahájením výletu může zákazník písemně oznámit CK, že se výletu místo něho zúčastní jiná osoba. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny výletu. Pokud pořadateli v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou dodatečné náklady, je zákazník povinen je uhradit.

VI. ODSTOUPENÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA – ODSTUPNÉ (STORNO POPLATKY): Zákazník má právo před zahájením výletu odstoupit bez udání důvodu. Toto odstoupení musí učinit písemně. Jeho účast je stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno výletu) doručeno cestovní kanceláři. Při stornu e-mailem je nutné zpětné potvrzení CK o obdržení e-mailu. CK má právo účtovat odstupné (storno poplatky).

Výše storno poplatku závisí na době obdržení požadavku zákazníka na storno výletu, a to:

a) 11 dní a více před začátkem výletu 10% z ceny výletu (minimálně 100,-Kč / osoba)

b) 10 – 5 dní před začátkem výletu 50% z ceny výletu (minimálně 100,-Kč / osoba)

c) 4 dny a méně před začátkem výletu 100% z ceny výletu

Již uhrazené ceny služeb - např. vstupy do historických objektů, na kulturní představení, lanovky, lodní lístky se nevrací.

Při stornování výletu CK vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů, veškeré platby uhrazené zákazníkem popř. snížené o storno poplatky za nenastoupení na výlet

VII. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ CK VE SMYSLU ZÁKONA Č. 159/ 1999 Sb.:

Jednodenní výlety, bez noclehu, nejsou ze zákona č.159/1999 Sb. pojištěny.

VIII. ODBAVENÍ VÝLETU: Pokyny k výletu nejsou CK zasílány. Jsou uvedeny v potvrzení o úhradě, v katalogu nebo v nabídkovém listě.

IX. VADY A REKLAMACE: CK odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech služeb výletu. Pokud má výlet vadu (není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do výletu poskytnuta) je zákazník povinen ji bez zbytečného odkladu vytknout pořadateli, nejlépe prostřednictvím průvodce nebo telefonátem do CK, aby CK mohla zajistit odstranění vady ještě v průběhu výletu. S odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádné vyřízení reklamace velmi obtížné a ne vždy možné. Zákazník je povinen vadu vytknout (písemně nebo ústně do protokolu) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od ukončení výletu, jinak právo na reklamaci zaniká. CK je povinna ji přijmout v kterékoliv své provozovně i prostřednictvím jiné CK nebo cestovní agentury, která výlet zprostředkovala. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti zákazníka pořadateli se pro běh lhůt, včetně promlčecí lhůty, považuje i jejich doručení zprostředkovateli prodeje výletu. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o přijetí a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dnů, pokud se nedohodne se zákazníkem jinak.

CK nenese žádnou zodpovědnost a ani neručí za cenu, úroveň a případnou škodu u služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě u jiných subjektů a jejichž organizátorem není CK. Zákazník, který bez zavinění CK nevyčerpá v průběhu výletu zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se k odjezdu autobusu dle pokynů CK apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

Došlo-li k nesplnění programu, nebo služeb z viny CK, má zákazník právo na náhradu jen do výše nečerpaných služeb, mimo případů uvedených v bodě IV.

Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady výletu a v případě, že součástí je i doprava, je CK povinna poskytnout zákazníkovi náhradní dopravu.

X. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ: V případě, že dojde mezi CK a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení k subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

XI. ŠKODY: Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil během dopravy a při poskytování služeb. Pokud zákazník nedodržuje přepravní řád (znečišťuje vozidlo, je podnapilý, svým chováním ruší klid cestujících, obtěžuje je nebo ohrožuje průběh a program zájezdu aj.), může být vyloučen z přepravy (a to i na území jiného státu, než je ČR) bez nároku na náhradu nevyužitých služeb. Pokud se zákazník dostaví k odjezdu dopravního prostředku pod vlivem omamných látek nebo pod vlivem alkoholu, nemusí být vpuštěn na palubu dopravního prostředku.

XII. CESTOVNÍ DOKLADY: Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady. V případě, kdy se z důvodu chybných dokladů zákazník nemůže účastnit výletu, postupuje CK stejně, jako by zákazník výlet stornoval. V případě, že zákazník doklady ztratí nebo jsou mu odcizeny, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit náhradní doklady sám a na své vlastní náklady. Pro pomoc s vyřízením se může obrátit na průvodce.

XIII. ÚČAST NA VÝLETECH A POVINOST ZÁKAZNÍKA:

a) zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka u osob mladších 15 let v průběhu výletu

b) zajistit souhlas zákonného zástupce u osob 15 - 18 let, pokud se nezletilý účastní výletu bez jeho doprovodu

c) zajistit doprovod a dohled u osob, pokud to jejich zdravotní stav vyžaduje.

Pokud je účastníkem výletu nezletilá osoba, musí mít CK možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zákonným zástupcem, stejně tak jako nezletilá osoba musí mít kontakt na zástupce CK.

XIV. POMOC V NESNÁZÍCH: Ocitne-li se po zahájení výletu zákazník v nesnázích, poskytne mu pořadatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže najít náhradní cestovní řešení. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

XV. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ: Každý zákazník musí být na cestu do zahraničí zdravotně pojištěn. Na základě smlouvy s pojišťovnou zajišťuje CK pro své zákazníky (formou příplatku) různé typy cestovního pojištění, které lze v CK sjednat. CK poskytne zákazníkovi informace o pojištění vč. sazeb za toto pojištění. Sjedná-li zákazník v CK cestovní pojištění, potvrzuje, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné) a že mu byly předány předsmluvní informace o cestovním pojištění a Pojistné podmínky. Doba trvání pojištění odpovídá délce výletu. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v Pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty), které obdrží zákazník v CK. Úplné znění Pojistných podmínek je k dispozici na webových stránkách CK a na www.allianz.cz, www.uniqa.cz.

XVI. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR): Zákazník je informován o tom, že CK je ve smyslu Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR) a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně OÚ) správcem a zároveň zpracovatelem OÚ získaných v souvislosti s poskytováním služeb cestovního ruchu. Bližší podrobnosti a podmínky nakládání s OÚ jsou uvedeny na www.ckmaj.cz. CK má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění přihlášky na jednodenní výlet zpracovávat následující OÚ zákazníka: jméno, příjmení, datum narození, pohlaví, místo trvalého bydliště, státní občanství, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, platební instrukce. Pro účely plnění služeb výletu je zákazník srozuměn, že jeho OÚ mohou být v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace výletu (dopravci, zahraniční partneři, smluvní průvodci, smluvní pojišťovny).

Zákazník – objednavatel, jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby, či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn ke koupi výletu, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli).

Podrobné „Informace a přístup k osobním údajům (GDPR) “ a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů jsou uvedeny na www.ckmaj.cz. Pokud se zákazník domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového orgánu. Dozorových úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOS).

XVII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ: Zákazník - objednavatel podpisem přihlášky nebo úhradou ceny výletu potvrzuje, že se seznámil s rozsahem objednaných služeb a se Smluvními podmínkami, podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je zákazních za podmínek určených v těchto podmínkách povinen uhradit CK, s podmínkami na ochranu osobních údajů, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, jimiž byl k úhradě výletu řádně pověřen. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.

Tyto smluvní podmínky k výletům pořádaným cestovní kanceláří CK MÁJ spol. s r.o. jsou platné a účinné od 24. 5. 2018, aktualizovány 01.07.2018.