

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE ADRIA HANA POJEROVÁ

se sídlem Plzeň, slovanská 371/39, zaregistrované u Živnostenského úřadu v Plzni

I. Preambule

1. Tyto Všeobecné podmínky (VP) jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdech (SOZ) uzavíraných se zákazníky CK ADRIA (CKA), na základě kterých se zákazníci zúčastňují zájezdů či využívají služeb CKA. Uzavřením SOZ zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami.
2. CKA se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, organizuje zájezdy, uvedené v katalogu i zájezdy a cestovní služby na objednávku dle dohody (dále jen „zájezd“). Pro zákazníky s individuální dopravou zprostředkovává ubytování v hotelech a apartmánech včetně dalších jiných služeb cestovního ruchu.

II. Předmět podmínek

1. Předmětem těchto VP je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících ze SOZ uzavřené mezi CKA a zákazníkem.
2. Pokud jsou ve SOZ uvedeny a CKA akceptovány podmínky odlišné od obecné úpravy dané těmito VP, mají přednost údaje uvedené ve SOZ.

III. Uzavření smlouvy o zájezdu

1. Před uzavřením SOZ, obeznámí CKA zákazníka s Informačním memorandumem o zpracování osobních údajů a sdělí mu, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby.
2. SOZ má veškeré náležitosti uvedené v § 2527 z. č. 89/2012 Sb. (obč. zákoník - dále jen NOZ) a další náležitosti dle § 2528 NOZ. Zákazník zaplacením zálohy osvědčuje že:
 - a) mu byly spolu s návrhem SOZ (formulář dle vyhlášky č. 122/2018) zaslány VP, které tvoří nedílnou součást SOZ, a že s těmito podmínkami všichni účastníci souhlasí;
 - b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu;
 - c) mu byl předán doklad o pojištění CKA proti úpadku;
 - d) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně příbližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení;
3. SOZ nabývá účinnosti okamžikem úhrady zálohy na cenu zájezdu. Pokud zákazník nezaplatí včas zálohu za zájezd, zaniká smlouva o zájezdu s účinky od počátku.
4. Z katalogu zájezdů CKA, webové nabídky nebo z ostatních nabídek CKA, které má zákazník k dispozici, vyplývají, jsou-li součástí nabídky zájezdu, některé z těchto služeb:
 - a) specifikace místa určení cesty nebo pobytu, trasy a délky pobytu včetně termínů, počet nocí, specifikace ubytování, hlavní znaky a případná turistická kategorie, do níž je podle pravidel místa pobytu zařazeno, specifikace dopravy, místa, data a časy odjezdu a příjezdu, specifikace stravování.
5. CKA zasílá informace dle § 2529 NOZ (Odjezdové pokyny) 7 dní před zahájením zájezdu, a to emailem nebo poštou. Odjezdové pokyny obsahují veškeré zákonné informace, zejména informace dle § 2528 NOZ písm. j) a l).

IV. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je dle katalogu CKA, webovou nabídkou či ostatními nabídkami CKA. Celková cena zájezdu uvedená ve SOZ je konečná. Nelze-li další náklady předpokládat např. jednotlivé destinace mají právo zavést další platby např. pobytové taxy. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu či v CKA.
2. Cena zahrnuje služby, které jsou pro přesně stanoveny katalogem CKA, webovou nabídkou či ostatními nabídkami vydanými CKA, případně blíže specifikovány ve SOZ.
3. Úhrada může být provedena v hotovosti v CKA, u obchodního zástupce nebo na účet CKA. Za řádnou a včasnou úhradu odpovídá vždy zákazník.

V. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník je oprávněn:
 - a) požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd;
 - b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb v rámci své SOZ. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu § 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu uplatnit reklamaci neprodleně u průvodce CKA v místě zájezdu, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CKA bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve SOZ. Zákazník může navržené náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve SOZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. CKA neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Blíží informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz

VI. Práva a povinnosti CKA

1. Nutí-li vnější okolnosti CKA podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SOZ, aniž by musel hradit odstoupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CKA zákazníkovi dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SOZ a údaje o případném náhradním zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od SOZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.
2. Pokud nebylo dosaženo minimálního počtu zákazníků může CKA zájezd zrušit. O tom je povinna zákazníka informovat nejpozději ve lhůtě 20 dní před zahájením zájezdu. Fakultativní výlet se může pro nedostatek zákazníků zrušit též v průběhu pobytu na zájezdu.
3. CKA je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; Pokud ne, provede bezplatně vhodná alternativní opatření, a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně objednané a skutečně poskytnuté služby. Reklamací nelze uznat v případech, kdy vytykané nedostatky nejsou zaviněny CKA či jiným dodavatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu či třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci- např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod., nebo pokud jsou zaviněny zákazníkem.

VII. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

1. CKA je oprávněna odstoupit od SOZ jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník stanovené povinnosti.
2. Zákazník je oprávněn od SOZ písemně odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné oznámení (storno) doručeno CKA. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním zákazníka proto sjednávají strany smluvní odstoupné (stornopoplatky), které se zákazník v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje ve prospěch CKA zaplatit. Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení o odstoupení od SOZ.
3. Stornopoplatky podle odstavce 4 činí:
 - a) 15 % - min. 500 Kč / os. z celkové ceny zájezdu, při odstoupení od SOZ do 60 dní před prvním dnem zájezdu
 - b) 35 % z celkové ceny zájezdu, při odstoupení od SOZ od 60 do 30 dnů před prvním dnem zájezdu
 - c) 50 % z celkové ceny zájezdu, při odstoupení od SOZ od 30 do 15 dnů před prvním dnem zájezdu
 - d) 75 % z celkové ceny zájezdu, při odstoupení od SOZ od 15 do 3 dnů před prvním dnem zájezdu
 - e) 100 % z celkové ceny zájezdu, při odstoupení od SOZ v době kratší 3 dnů před prvním dnem zájezdu
 - f) den odjezdu se vypočítávané lhůty nepočítá
4. Stornopoplatky za autobusovou, leteckou a trajektovou dopravu činí 100 % z ceny. Veškeré stornopoplatky jsou splatné ihned a budou automaticky započteny s již zaplacenými zálohami, s čímž zákazník výslovně souhlasí. V případě, že zákazník nenastoupí na zájezd a písemně neodstoupí od SOZ před zahájením zájezdu, není CKF povinna vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu zájezdu.

VIII. Pojištění

1. V cenách všech zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění ani pojištění stornopoplatků. CKA zákazníky informuje o pojištění a v případě zájmu pojištění zákazníkovi zprostředkuje. Pojistná smlouva vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou.
2. CKA je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. u České podnikatelské pojišťovny, a.s., IČ: 63998530, se sídlem Pobežní 665/23 186 00 Praha 8. Certifikát o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu (www.adriack.eu).

IX. Závěrečná ustanovení

1. Veškeré informace a údaje obsažené v katalogích a ostatních nabídkách vydaných CKA o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy. CKA je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností jednostranně upravit.
2. CKA si vyhrazuje právo na tiskové chyby v katalogu či ostatních vydaných nabídkách v tiskové či internetové podobě. Nabídka kapacit a služeb platí do jejich vyprodání.
3. Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
4. Jakákoliv nabídka zájezdu z katalogu, internetových stránek či dodatečných nabídek CKA není nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. NOZ.
5. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2019. Cestovní kancelář ADRIA HANA POJEROVÁ