VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE CK SPIRIT – Ing. Jiřina Glumbíková

1. Úvodní ustanovení, účastníci a předmět smluvního vztahu

- 1.1. Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře zastoupené jejím majitelem Ing. Jiřinou Glumbíkovou (dále jen CK) nabývají účinnosti podpisem cestujícího na smlouvě o zájezdu (dále jen SoZ) a jsou součástí smluvního vztahu mezi CK a klientem . Tyto Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře CK SPIRIT - Ing.Jiřina Glumbíková vešly v platnost dne 01.01.2021.
- 1.2. K uzavření SoZ mezi klientem a CK dojde po podepsání smlouvy oběma smluvními stranami, odevzdáním vyplněné a podepsané přihlášky ze strany klienta a uhrazením zálohy.

2. Cenové a platební podmínky

- 2.1. Ceny zájezdů a pobytů jsou smluvní ceny v CZK, sjednané dohodou mezi klientem a CK.
- 2.2. Při uzavření SoZ klient uhradí zálohu ve výši 50 % z celkové ceny (pokud není stanoveno jinak). Doplatek klient uhradí tak, aby nejpozději 45 dní před začátkem služby byl prokazatelně připsán na účet CK. Při objednání zájezdu v době kratší než 45 dnů uhradí klient celkovou částku ihned. V případě nedodržení výše uvedených termínů úhrad je CK oprávněna SoZ zrušit. Náklady spojené s takto vzniklým zrušením cesty se řídí stornopoplatky a hradí je klient. Bez plného zaplacení nemá klient nárok na poskytnutí služeb.
- 2.3. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu. Zvýšení ceny se vypočte takto: poměrově zvýšené náklady oproti předpokládaným nákladům. CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení. Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

3. Práva a povinnosti CK

- 3.1. CK si vyhrazuje právo na změny a drobné odchylky jednotlivých služeb (změny trasy, změny čísel sedadel, věcného i časového programu) nabízených CK od dohodnutého obsahu SoZ v nutných případech (ekonomické důvody, zásah vyšší moci či mimořádné okolnosti, nejistá politická či vojenská situace v navštívené zemi, stávky, dopravní problémy, změny u dodavatelů služeb, živelné pohromy, apod.).
- 3.2. CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany ubytovatele či zahraničního partnera. V tomto případě CK garantuje ubytování v jiném ubytovacím zařízení na stejné nebo lepší kvalitativní úrovni.
- 3.3. CK může před nástupem na zájezd odstoupit od SoZ, má právo po započetí cesty vypovědět SoZ, když cestující svým jednáním a chováním narušuje její chod a bezpečnost. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu a cestujících, kteří napadají a urážejí zástupce CK. V případě vyloučení zaniká nárok klienta za nečerpané služby.
- 3.4. U zájezdů CK neručí za případná zpoždění dopravy a upozorňuje na možnost vzniku této události z technických a neovlivnitelných důvodů. Klienti musí při plánování dovolené brát v úvahu tuto možnost. CK dopravní službu najímá a upozorňuje klienty, že za bezpečí klienta a jejich zavazadel odpovídá dopravce. V případě zpoždění, čekání na dopravu nevzniká klientům právo na odstoupení od smlouvy ani nárok na odškodné.
- 3.5. CK nebere zodpovědnost za obsah zavazadel svých klientů vůči celním předpisům dané země. Klienti jsou povinni mít své zavazadla řádně označena jménem a adresou. Na každou platící osobu je povoleno pouze 1 zavazadlo do hmotnosti 15 kg (není-li stanoveno jinak).
- 3.6. Veškeré údaje a pokyny obsažené v reklamních materiálech CK odpovídají vždy informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo na jejich změnu.

4. Práva a povinnosti klienta

- 4.1. Klient má právo být informován o případných změnách programu, rozsahu služeb nejpozději 21 dnů před čerpáním služeb.
- 4.2. Klient je povinný zvážit svůj fyzický i psychický stav vzhledem k náročnosti zájezdu (pobytu) a dbát na to, aby přeceněním jeho sil nedošlo k narušení průběhu. Je rovněž zodpovědný za dodržování vstupních formalit, zejména pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese cestující. Nesplnění výše uvedených předpisů neopravňuje zákazníka k odstoupení od SoZ bez odstupného (stornopoplatků).
- 4.3. Pokud se klient nedostaví k odjezdu, nenastoupí na pobyt, zmešká odjezd, uplatní CK na klientovi nárok na plnou úhradu ceny zájezdu (pobytu) - klient ztrácí nárok na nečerpané služby. Pokud klient z vlastní viny nečerpá ujednané služby, nemá nárok na finanční náhradu.
- 4.4. CK upozorňuje zákazníky na skutečnost, že snímky ubytovacích kapacit, jejich vybavení v nabídkových listech a katalozích jsou pouze ilustrační. Vzhledem k tomu, že každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit vybavením, velikostí apod., není možné zobrazit v katalogu všechny typy pokojů. CK rovněž upozorňuje zákazníky na skutečnost, že v případě mimosezónních zájezdů nemusí být v provozu všechny sezónní služby ubytovacích zařízení.
- 4.5. V případě, že zákazník způsobí škodu v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku či v ubytovacím zařízení je povinen tuto škodu uhradit.
- 4.6. Klient, který použije vlastní dopravu je zodpovědný za dodržení termínu nástupu a ukončení pobytu.

5. Pojištění

- 5.1. CK je ze zákona č.159/1999 Sb. pojištěna proti úpadku CK a to pojistnou smlouvou u pojistitele Genarali Česká pojišťovna a.s., na jehož základě vzniká zákazníkovi s cestovní smlouvou právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku: a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato součástí zájezdu b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.
- 5.2. Cestovní zdravotní pojištění a pojištění storno zájezdu není součástí ceny zájezdu či pobytu, není-li toto výslovně uvedeno na smlouvě.
- 5.3. Toto pojištění je možno si sjednat u CK. Pokud dojde k uzavření pojištění, tak podpisem všeobecných podmínek bere klient na vědomí a souhlasí s cestovním pojištěním, které poskytuje Allianz pojišťovna, a.s., IČO: 47115971, se sídlem Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8.

6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle čl. 6.2 je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné podle čl. 7 a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.
- 6.2. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné podle čl. 7 v těchto případech: a) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent; b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu; c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala; d) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě dvacet dní před zahájením zájezdu; e) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 6.3. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

7. Odstupné (storno)

- 7.1. Klient má právo zrušit SoZ. Za rozhodné datum, od kterého se počítá odstupné (storno) poplatek, se považuje prokazatelné oznámení storna do CK (dopisem, emailem).
- 7.2. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Počátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- 7.3. Při zrušení zájezdu je klient povinen zaplatit následující stornopoplatky za každou přihlášenou osobu: ve lhůtě delší než 45 dnů před uskutečněním služby odstupné, a to ve výši 100 Kč u jednodenních zájezdů, 300 Kč u tuzemských zájezdů, 400 Kč u zájezdů na Slovensko, 500 Kč do Maďarska a Polska, 600 Kč do Chorvatska; 45–15 dnů před uskutečněním služby= 40 % z celkové ceny; 14–8 dnů před uskutečněním služby=80 % z celkové ceny; 7 dnů a méně před uskutečněním služby=100 % z celkové ceny. Platí i v případě, kdy zákazník na pobyt nenastoupí bez předchozího oznámení.

8. Právo zákazníka na postoupení smlouvy

- 8.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit za manipulační poplatek 300Kč/os. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.
- 8.2. V případě změny smlouvy (např. změna termínu, služeb, apod.) hradí klient paušální poplatek 300 Kč na úhradu nákladů za změnu smlouvy (změna je možná nejpozději do 45 dnů před odjezdem)
- 8.3. V případě, že zruší účast 1 osoba ve dvoulůžkovém pokoji, je zbývající účastník povinen zaplatit příplatek za jednolůžkový pokoj.

9. Práva z vadného plnění zájezdu a pomoc v nesnázích

- 9.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
- 9.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smluvním rámcem. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.
- 9.3. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.
- 9.4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

10. Ochrana a zpracování osobních údajů

- 10.1. CK nakládá s osobními údaji v souladu se zákonem č.110/2019 Sb. ve spojení s Nařízením Evropského Parlamentu a Rady EU č.679/2016 (dále jen „GDPR") týkající se zpracování, uchovávání osobních údajů. Podepsáním smlouvy o zájezdu bere zákazník na vědomí, že CK v souladu se zákonem č.110/2019 Sb. ve spojení s GDPR bude uchovávat osobní údaje všech osob uvedených na SoZ a Přihlášce k zájezdu a to pro tyto účely: a) pro účel poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících na základě čl.6 odst.2 písm.b) GDPR až do zániku závazku ze smlouvy mezi CK a klientem; b) pro ochranu práv a právem chráněných zájmů CK, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK na základě čl.6 odst.2 písm.f) GDPR po dobu pěti let; c) z důvodu dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl.6 odst.2 písm.c) GDPR po dobu trvání právní povinnosti CK; d) pro marketingové a obchodní účely na základě čl.6 odst.2 písm.f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK do doby jeho písemného odvolání.
- 10.2. CK shromažďuje, zpracovává a uchovává osobní a identifikační údaje, tj. údaje jako titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození, telefonní číslo, e-mail. adresa, atd. Poskytnuté osobní údaje zákazníka budou zpracovány CK v elektronické i manuálně v listinné formě.
- 10.3. CK nakládá s osobními údaji v souladu se Všeobecnými podmínkami, zajišťuje jejich náležitou ochranu a kromě případů uložených nebo umožněných zákonem nebo dohodnutých se zákazníkem je nesděluje třetím osobám. Poskytnuté osobní údaje jsou zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a pojišťovně Allianz, a.s. pouze v případě sjednání cestovního pojištění na cesty a pobyt, pro účely pojišťovací činnosti. Dále budou předány těm, kteří jsou oprávněni služby cest. ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK.
- 10.4. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat kdykoliv písemnou formou odvolat. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle zákona 110/2019 Sb. v účinném znění.

11. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 11.1. V případě, že dojde mezi CK a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu České obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz, a to v souladu s ustanovením § 14 zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.