

# Všeobecné smluvní podmínky prodeje, účastí na zájezdu CK JV-TOUR TRAVEL AGENCY s.r.o.

Následující Všeobecné podmínky CK platí pro všechny zájezdy, pobyty a přepravy pořádané cestovní kanceláří CK JV-TOUR TRAVEL AGENCY s.r.o. (dále jen CK).

## I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří JV-TOUR TRAVEL AGENCY s.r.o., IČ: 27832708 (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné přihlášky nebo smlouvy potvrzené CK, (příp. jejím zplnomocněným prodejcem). Předáním vyplněné a podepsané přihlášky zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením přihlášky se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

## II. Cena zájezdu

Cena zájezdu je dohodnutá cena mezi zákazníkem a CK, je vždy uvedená v cestovní smlouvě. CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení např.: ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. CK je oprávněna při splnění podmínek dle § 2530 OZ zvýšit cenu zájezdu takto:

- Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně nafty 34,33 Kč/litr (zdroj: www.kurzy.cz). Pokud dojde ke zvýšení ceny nafty nad 36,- Kč/litr, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každou započatou 1,- Kč zvýšení ceny nafty nad úroveň 36,- Kč/litr bude klientovi vyúčtován příplatek ve výši 1,- Kč za každých započatých 100 km ujetých v průběhu zájezdu.
- Při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající navýšení těchto plateb na osobu.
- Při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je den podpisu přihlášky.

Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. Odešle-li CK oznámení o zvýšení ceny zákazníkovi později než dvacátý první den před zahájením zájezdu, nemá zvýšení ceny právní účinky.

## III. Platební podmínky

CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny (včetně fakultativních služeb), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny. Termínem zaplacení se rozumí termín, kdy je na běžný účet připsána požadovaná částka. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazník je CK oprávněna od smlouvy odstoupit a tedy jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez uhrazení celé částky v termínu, uvedeném v cestovní smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby.

## IV. Práva a povinnosti zákazníka

K základním povinnostem zákazníka patří:

- zaplatit cenu zájezdu v souladu s platebními podmínkami a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a účtovat odpovídající stornoplatek. CK má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává klient výslovný souhlas.
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí, cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat sami.
- řídít se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závazného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

Zákazník má právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splní všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno CK nejpozději 7 dnů před odjezdem. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka

## V. Změny dohodnutých služeb programu, odstoupení od cestovní smlouvy a zrušení zájezdu

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 35 účastníků, o zrušení zájezdu je CK povinna zákazníka informovat nejpozději 7 dnů před odjezdem. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad.

Nutí-li vnější okolnosti CK změnit podmínky zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Má-li být v důsledku změny smlouvy změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu i výši nové ceny. Zákazník má právo v těchto případech odstoupit od cestovní smlouvy bez povinnosti platit odstupné. Pokud zákazník ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, od této smlouvy neodstoupí, platí, že s její změnou souhlasí (§ 2531 odst. 2 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu této smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ). CK si vyhrazuje právo na změnu data a hodiny příjezdu, hodiny odjezdu, jakož i na změnu trasy a věcného a časového programu z důvodu vyšší moci, rozhodnutí státních orgánů, jež mají přímý či nepřímý dopad na kalkulaci ceny nebo z důvodu mimořádných okolností (nejistá politická i vojenská situace v navštívené zemi), přestávky, dopravních problémů a poruch, nestěší a dalších okolností, které CK nemůže ovlivnit.

## VI. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy. Toto odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno CK. Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena. Odstoupil-li zákazník od smlouvy pro změnu dohodnutých služeb (§ 2531 odst. 2 OZ), nebo zrušil-li CK zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinností zákazníkem, nabídne CK zákazníkovi náhradní zájezd celkové odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v pořadatelských možnostech takový zájezd nabídnout. Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá CK právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

Odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinností CK, zaplatí CK následující odstupné - stornopoplatky:

- při stornování v období od přihlášení do 61 dnů před začátkem zájezdu: 15% z celkové ceny zájezdu
- při stornování v období od 60 do 41 dnů před začátkem zájezdu: 30% celkové ceny zájezdu
- při stornování v období od 40 do 31 dnů před začátkem zájezdu: 50% celkové ceny zájezdu
- při stornování v období od 30 do 15 dnů před začátkem zájezdu: 80% celkové ceny zájezdu
- při stornování v období 14 dnů a méně před začátkem zájezdu: 100% celkové ceny zájezdu

Stejně odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od smlouvy CK pro porušení povinností zákazníka. Pokud se zákazník nedostaví k čerpání služeb nebo zmešká odjezd nebo musí být ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy proto, že CK porušila svou povinnost, nemá zákazník povinnost platit odstupné. To platí i tehdy, nebyl-li zákazníkovi poskytnut náhradní zájezd. Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než dvaadvacet dní před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Pořadatel se zprósti povinností dle předchozí věty důkazem, že zájezd byl zrušen protože nebylo dosaženo minimálního počtu 35 účastníků nebo vzhledem k vyšší moci.

## VII. Reklamacce, odpovědnost za škody

Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž CK zákazníkovi ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacce. Nejednání-li CK nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud CK odmítá nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li CK opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí CK na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li CK pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k její tíži. 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.

Nevytkl-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamacce, jaký způsob vyřízení reklamacce zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacce, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacce. Uplatní-li zákazník reklamaci, je CK povinna po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacce zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta.

CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena: zákazníkem, - třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, - neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Uplatnění reklamacce může zákazník provést v jakékoliv formě s uvedením data, předmětu reklamacce a požadovaného způsobu vyřízení reklamacce. Pro případ reklamacce písemnou formou je nejvhodnější zaslat reklamaci na adresu sídla CK, tj. JV-TOUR TRAVEL AGENCY s.r.o., Riegrova 15, 772 00 Olomouc případně má právo uplatnit svou reklamaci osobně v sídle CK, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

## VIII. Pojištění - Povinné smluvní pojištění CK

CK uzavřela se Slavia pojišťovna a.s. pojišťovnu smlouvu č. 5900022238 dle zákona 159/99 Sb, povinné pojištění záruky v důsledku úpadku CK.

CK je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

## IX. Cestovní pojištění zákazníka

V ceně zájezdů není obsaženo cestovní pojištění do zahraničí. CK doporučuje zákazníkům uzavřít cestovní pojištění, které může pokrývat tato rizika (zdravotní, úrazové, zavazadla, odpovědnost za škodu, storno zájezdu).

## **X. 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. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka: jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, pohlaví, místo trvalého pobytu, státní občanství, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, platební instrukce, údaje o případných požadavcích na určitou formu stravy – diety. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu, je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, zahraniční partneři, smluvní průvodci a delegáti, smluvní pojišťovny).

Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby, či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli). Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. při zařazení do věrnostního programu. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Zaslání obchodních sdělení může zákazník odvolat zasláním emailu na emailovou adresu info@jv-tour.cz. Zákazník má možnost udělit souhlas se zpracováním osobních údajů ústně (například při pořizování fotografií v průběhu zájezdu). Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na [www.jv-tour.cz](http://www.jv-tour.cz) - „dokumenty ke stažení“. 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 (ÚOOŠ).

## **XI. Závěrečná ustanovení**

Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, rozsahem objednaných služeb a s Všeobecnými smluvními podmínkami, souhlasí s nimi a to i jménem všech přihlášených osob. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených údajů a souhlasí s použitím jeho osobních údajů, dle zák. č. 101/2000 Sb. Pro potřeby CK. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.

Tyto Všeobecné podmínky vstoupily v platnost dne 01.01.2020 a vztahují se na zájezdy CK JV-TOUR TRAVEL AGENCY, s r.o.