

## Všeobecné smluvní podmínky CK RoSlo s.r.o.

### 1. Smluvní vztah

- a) Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář RoSlo s.r.o., Planá 69, České Budějovice 370 01, IČO: 260 87 391 (dále jen cestovní kancelář nebo CK) vzniká převzetím řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu či objednávky a jejím zpětným potvrzením.
- b) Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář.
- c) Cestovní kancelář poskytne služby všem zákazníkům bez omezení. Osoby mladší 15 let se mohou zúčastnit akce pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let. Osoby starší 15 let a mladší 18 let doloží souhlas zákonného zástupce, pokud chtějí čerpat služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce.

### 2. Ceny zájezdů

- a) Ceny zájezdů jsou cenami sjednanými dohodou mezi zákazníkem a CK.
- b) Zároveň s uzavřením smlouvy o zájezdu musí být uhrazena záloha ve výši 40% z předpokládané ceny zájezdu. Doplatek do plné výše musí být zaplacen nejpozději 30 dní před odjezdem. V případě nedodržení těchto podmínek ruší CK své závazky.
- c) Po zaplacení ceny zájezdu předá CK zákazníkovi voucher (ubytovací poukaz) a to nejpozději 7 dní před odjezdem zájezdu. Pokud si zákazník koupí zájezd u smluvního partnera CK, dostane pokyny k odjezdu. Ostatní odbavení obdrží u autobusu. Klienti na vlastní dopravu dostanou odbavení týden před nástupem poštou, emailem nebo osobně v CK.
- d) Pokud dojde od uzavření smlouvy o zájezdu do 21 dnů před zahájením zájezdu k navýšení nákladů (devalvace měny, změna ceny pohonných hmot, dopravních poplatků, pojistných sazeb, apod.), je cestovní kancelář povinna neprodleně zákazníka informovat při zvýšení ceny zájezdu. Do 10 % je zákazník povinen uhradit rozdíl nejpozději v den odjezdu. Pokud zvýšení přesáhne 10 % původní ceny, má zákazník právo od uzavření smlouvy odstoupit, a to písemně. Neučiní-li tak zákazník ve stanovené lhůtě, je povinen zvýšenou cenu uhradit.

### 3. Práva a povinnosti zákazníka

- a) Má právo vyžadovat poskytnutí služeb taxativně sjednaných a uvedených ve smlouvě o zájezdu.
- b) Má právo být seznámen neprodleně se všemi případnými změnami v programu, rozsahu služeb, či ceně zájezdu.
- c) Má právo a povinnost ihned reklamovat případné vady poskytnutých služeb (viz. část 7)
- d) Má právo kdykoliv odstoupit od smlouvy za předpokladu dodržení stornopodmínek (viz. část 5)
- e) Má povinnost poskytnout CK úplné a pravdivé údaje při vyplnění smlouvy o zájezdu, či objednávky, v případě porušení této povinnosti nese odpovědnost za případné škody.
- f) Má povinnost sdělovat cestovní kanceláři své stanovisko k případným změnám, se kterými byl seznámen.
- g) Má povinnost uhradit cestovní kanceláři sjednanou cenu zájezdu.
- h) Má povinnost zkontrolovat, zda všechny sjednané služby ve smlouvě o zájezdu jsou shodné s katalogem.
- i) Má povinnost řídit se informačními materiály, které upřesňují konkrétní podmínky zájezdu a dbát pokynů průvodce, či delegáta.
- j) Má povinnost dostavit se včas na odjezd, nedostaví-li se nebo zmešká-li odjezd, má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
- k) Má povinnost při změně termínu zaplatit manipulační poplatek 500,- Kč za celou smlouvu o zájezdu.
- l) Zákazník má právo na ochranu osobních dat.

### 4. Práva a povinnosti cestovní kanceláře

- a) Má právo z důvodu, které nemůže ovlivnit (politická situace, devalvace měny, změna u dodavatelů služeb, počet účastníků apod.) zájezd zrušit, změnit termín, hodinu odjezdu, cenu, či program apod.
- b) Má právo vyloučit ze zájezdů účastníky bez nároku na náhradu nevyužitých služeb, pokud tito svým jednáním či chováním narušují, nebo ohrožují průběh a program zájezdu, nebo porušují právní předpisy ČR, nebo navštíveného státu apod.
- c) Má právo neposkytnout finanční náhradu, pokud zákazník z vlastní viny služby nečerpá.
- d) Má povinnost informovat zákazníka o případných změnách.
- e) Má povinnost předat zákazníkovi základní doklady k zájezdu (pokyny k odjezdu, ubytovací poukaz, pojištění). Způsob předání těchto dokladů je sjednán při koupi zájezdu.
- f) Má povinnost případné připomínky, stížnosti, či reklamace zákazníků řešit nejpozději do 30 dní po písemném doložení uvedeného.
- g) Je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytnutí služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby.
- h) Neručí za případné zpoždění odjezdu způsobeného z technických důvodů. Žádáme proto cestující, aby při plánování přípojů, termínů obchodních schůzek atd., brali v úvahu možnost zpoždění. V případě zpoždění nevnáší klientovi nárok na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené částky.

### 5. Stornovací podmínky u zájezdů

- a) K odstoupení od účasti na zájezdu je vždy třeba písemného oznámení (doporučený dopis nebo písemný záznam mezi zákazníkem a cestovní kancelář).
- b) Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu zrušit smluvní vztah a má povinnost zaplatit stornopoplatky ve výši:
- více než 60 dní před odjezdem za každou stornovanou osobu 500,- Kč
  - 59 dní až 40 dní před odjezdem 35 % z ceny zájezdu (minimálně 500,- Kč/ osoba)
  - 39 dní až 25 dní před odjezdem 50 % z ceny zájezdu
  - 24 dní až 11 dní před odjezdem 70 % z ceny zájezdu
  - 10 dní až 7 dní před odjezdem 85 % z ceny zájezdu
  - 6 dní a méně před odjezdem 100 % z ceny zájezdu
- Den, ve kterém došlo ke zrušení smlouvy o zájezdu, se započítává do dnů, které určují výši stornopoplatků.

c) Odstoupí-li od smlouvy z důvodu změn podmínek ze strany cestovní kanceláře, či jiného důvodu než je zavinění ze strany zákazníka, bude mít právo na účast v náhradním zájezdu, nebo na vrácení celé zaplacené částky, a to do 21 dnů od obdržení storna.

### 5. Stornovací podmínky u výletů

- a) K odstoupení od účasti na výletu je vždy třeba písemného oznámení (doporučený dopis nebo písemný záznam mezi zákazníkem a cestovní kancelář).
- b) Zákazník má právo kdykoliv před započítáním výletu zrušit smluvní vztah a má povinnost zaplatit stornopoplatky ve výši:
- více než 6 dnů před odjezdem – 100,- Kč / osoba
  - 6 dní až 4 dny před odjezdem - 50 % z celkové ceny výletu (minimálně 100,- Kč/ osoba)
  - 3 dny a méně před odjezdem – 100 % z ceny výletu
- (V případě prodeje vstupenek s dopravou a zákazník hradí 100 % ceny vstupenky. Na vstupenky se nevztahuje žádné storno, vstupenky jsou neměnné a nevratné).

### 6. Škody

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu a nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení maximálního úsilí. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí a nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu na své náklady opatřit nové nebo náhradní doklady sám. Zákazník se může v tomto případě obrátit na průvodce s žádostí o pomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu.

### 7. Reklamace

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší než bylo sjednáno ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samotě. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně, nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu, není-li v právních předpisech pro jejich uplatnění stanovena lhůta jiná. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení rezervace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. CK je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od převzetí reklamace, nedohodne-li se se zákazníkem na delší době. Zákazník je povinen uvést údaje pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů a čeho se reklamaci domáhá. Pokud nebudou tyto náležitosti uvedeny, pak předložené informace nemohou být považovány za reklamaci a CK je povinna o této skutečnosti písemně informovat. V případě, že informace budou zákazníkem dodatečně doplněny o chybějící údaje, běží lhůta určená k vyřízení reklamace ode dne doručení doplňujících údajů CK. CK nese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb u akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu, či jiné organizace.

### 8. Mimosoudní řešení sporů

Zákazník má právo na mimosoudní řešení sporu, přičemž orgánem k řešení sporu mezi cestovní kancelář a zákazníkem je oprávněná zejména Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) nebo případně jiný orgán vybraný a dozorovaný Ministerstvem průmyslu a obchodu.

### 9. Pojištění

CK má ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Pojištění je součástí ceny zájezdu (viz. cena zahrnuje). Zákazníkovi vzniká právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud tato doprava je 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 čištěně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

### 10. Souhlas se zpracováním osobních údajů

Souhlasím, aby mé osobní údaje, včetně rodného čísla, uvedené na této smlouvě zpracovávala CK RoSlo s.r.o. v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do doby písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a smluvním partnerům, kteří jsou oprávněni služby CK ROSLO s.r.o. zejména nabízet, provádět distribuci nabídek a poskytovat služby, vyřizovat reklamace a zpracovávat účetní operace úhrad za poskytnuté služby. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této smlouvy uděluji souhlas ve smyslu §5 odst. 2 zák. č.101/2000 Sb., rovněž i jménem všech osob uvedených v této smlouvě o zájezdu.

### 11. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky vstoupili v platnost dne 14.4.2016 a vztahují se na zájezdy publikované na webových stránkách CK RoSlo s.r.o. a v tištěném katalogu. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy o zájezdu. Katalogy jsou vydány ve velkém předstihu, CK si vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy údaje ve smlouvě o zájezdu a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu.

.....  
Datum a podpis klienta