

**Obchodní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb poskytovatelů CK A-Z TOUR s.r.o.**

### **čl. I. Smluvní vztah a jeho předmět**

**1)** Účastníky smluvního vztahu je na straně jedné CK A-Z TOUR s.r.o. se sídlem v Třinci, Staroměstská 592, IČO: 28638565, (dále jen „CK“), a to buď přímo, prostřednictvím vlastních prodejních míst, nebo nepřímo, prostřednictvím obchodních zástupců (prodejců), se kterými má uzavřenou smlouvu o obchodním zastupení, a zákazník (jednotlivec, FO, PO) na straně druhé.

**2)** Předmětem smluvního vztahu je prodej tuzemských a zahraničních zájezdů, tj. předem sestavené nabízení a provádění kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu (dále jen zájezd). **3)** Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká podepsáním a převzetím řádně vyplněné Smlouvy o zájezdu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení takto vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu. Smlouva o zájezdu musí obsahovat všechny náležitosti včetně přesného názvu zájezdu, data, ve kterém se má předmětný zájezd uskutečnit, jména a příjmení účastníků zájezdu, rozsah objednaných služeb (popis) a celkovou cenu. V případě, uvede-li zákazník do Smlouvy o zájezdu další účastníky zájezdu, stvrzuje svým podpisem, že je spolupolestujícími pověřen k objednání zájezdu a oprávněn jednat za všechny osoby ve smlouvě uvedené. Ve Smlouvě o zájezdu musí být vyznačeno datum uzavření smluvního vztahu. Potvrzením Smlouvy o zájezdu ze strany CK se tato zavazuje zabezpečit zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami.

### **čl. II. Cena a platební podmínky**

**1)** CK má právo na zaplacení zájezdu před datem jeho uskutečnění a zákazník je povinen tuto cenu před nástupem na zájezd uhradit. Výše záloh a časový rozvrh je sjednán následovně: záloha ve výši 50% ze stanovené celkové ceny zájezdu je splatná ihned při vzniku smluvního vztahu, doplatek do celkové ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 4 týdny před nástupem na zájezd. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dní před stanoveným termínem zájezdu je - povinen uhradit 100% stanovené ceny zájezdu ihned při vzniku smluvního vztahu. **2)** Způsob úhrady ceny zájezdu zákazník je buď v hotovosti v kanceláři CK nebo u obchodního zástupce, který je oprávněn jednat jménem CK, převodem na bankovní účet CK nebo poštovní složenkou na adresu CK. **Pokud zákazník neuhradí plnou výši ceny za zájezd tak, jak bylo dohodnuto ve Smlouvě o zájezdu, nemá nárok na čerpání služeb dohodnutých v této smlouvě.** **3)** Ceny poskytovatelů služeb (zájezdů) jsou tvořeny s ohledem na vydání katalogu ke dni 1.12.2017. Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě o zájezdu.

### **čl. III. Změna Smlouvy o zájezdu ze strany CK**

**1)** Pokud je CK nucena různými okolnostmi podstatně změnit služby uvedené v ceně zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud zákazník nesouhlasí s touto změnou, je povinen oznámit CK odstoupení od této smlouvy do 6 dnů. Pokud tak neučiní, má se za to, že se změnou souhlasí.

### **čl. IV. Zvýšení ceny zájezdu ze strany CK**

CK má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před čerpáním služeb (zájezdu), a to v těchto případech: **1)** V roce 2018 se počítá s průměrnou měsíční cenou ropy 110 USD za barel. Pokud dojde k výraznému navýšení cen ropy, nyní vyšší palivový příplatek, který je zahrnutý v ceně zájezdu se může dodatečně navýšit a tím i cena zájezdu tak, jak je uvedeno v tabulce katalogu CK na straně 2. **2)** Pokud došlo po datu stanovení cen zájezdu v katalogu (1.12.2017) ke zvýšení směnného kursu české koruny vůči konvertibilním měnám. CK má toto zvýšení právo provést pouze tehdy, je-li rozdíl ve výši kurzu vyšší než 10%. O těchto změnách je CK povinna zákazníka informovat nejpozději 21 dnů před nástupem na zájezd.

### **čl. V. Změna Smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka**

**1)** Na základě požadavku zákazníka může být provedena změna Smlouvy o zájezdu. Požadavky zákazníka nejdrříve CK posoudí a poté rozhodne o možnosti, či nemožnosti realizace této změny. V případě, že se změna zájezdů bude týkat změny termínu, destinace, typu či kategorie ubytování, nebo bude-li vyžadována změna v osobě účastníka zájezdu, jedná se o podstatnou změnu Smlouvy o zájezdu a zákazník je povinen zaplatit následující poplatky za překnihování, tj. bude-li změna provedena: **a)** 45 a více dní před využitím služeb uhradí 100,- Kč; **b)** 44–21 dní před využitím služeb uhradí 150,- Kč; **c)** méně než 21 dní před využitím služeb uhradí 200,- Kč.

### **čl. VI. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka**

**1)** Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy o zájezdu. Odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen ke dni, kdy byla tato skutečnost oznámena CK. V tomto případě má CK právo účtovat odpustné v následující výši: **a)** od 1. dne, kdy byla uzavřena Smlouva o zájezdu do 60 dnů před prvním dnem čerpání služeb činí odpustné 500,- Kč na osobu, u jednodenních zájezdů 150 Kč na osobu. **b)** 59-30 dnů -

30% z celkové ceny zájezdu. **c)** 29-15 dnů - 50% z celkové ceny zájezdu. **d)** 14-10 dnů - 70% z celkové ceny zájezdu.

**e)** 9-6 dnů - 80% z celkové ceny zájezdu. **f)** 5 a méně - 100% ze základní ceny zájezdu.

### **čl. VII. Změny ze strany CK v průběhu zájezdu**

**1)** CK může provádět operativně změny věcného i časového programu a poskytnutých služeb v průběhu zájezdu, není-li možné původně dohodnutý program a služby dodržet z vážných důvodů (počasí, živelné události, dopravní, technické a časové problémy a pod.), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat. Cílem těchto změn je zajištění bezproblémového průběhu zájezdu. **2)** V případě změn dalších služeb zájezdu uvedených ve Smlouvě o zájezdu (ubytování, stravování, doprava), je CK povinna zajistit náhradní plnění služeb ve stejné nebo vyšší kvalitě a zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy a vyžadovat jakékoliv odškodnění.

### **čl. VIII. Zrušení zájezdu ze strany CK**

CK je oprávněna zájezd zrušit: **1)** Nebylo-li dosaženo minimálního počtu 30 osob na daný autobusový zájezd a 25 osob na letecký zájezd. **2)** V důsledku záhu vyšší moci: živelné katastrofy, rozhodnutí státních orgánů, bezpečnostní situace, stávky, dopravních či technických problémů, neštěstí a dalších okolností, které CK nemohla ovlivnit. **3)** Pokud nastanou okolnosti, jež brání CK poskytnout objednané služby tak, jak byly tyto smlouvy ve Smlouvě o zájezdu, nebo CK zájezd před jejich poskytnutím zruší, je CK povinna takové změny zákazníkovi bez zbytečného odkladu sdělit. O zrušení služeb je CK povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dnů před čerpáním služeb (nástupu na zájezd). Ve všech uvedených případech má zákazník nárok na vrácení celé částky bez dalších náhrad. **4)** Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu, kromě případů uvedených v odst.1 a 2.

### **čl. IX. Cestovní pojištění**

**1)** V cenách zájezdů CK není zahrnuto cestovní pojištění, tzn. pojištění léčebných výloh v zahraničí a pojištění storna (zrušení) zájezdů. Všichni zákazníci CK, cestující do zahraničí, musí být řádně pro pobyt v zahraničí pojištěni. Při zakoupení zájezdu má každý účastník zájezdu možnost uzavřít cestovní pojištění u CK dle tabulky v katalogu zájezdů na str. 38. **2)** Cestovní kancelář A-Z TOUR zprostředkovává pro své klienty cestovní pojištění u pojišťovny Allianz a.s. Smluvní vztah vzniká mezi účastníkem zájezdu a pojišťovnou, případně pojištěnou událostí řeší účastník zájezdu přímo s pojišťovnou. CK je povinna ještě před podpisem Smlouvy předat zákazníkovi veškeré informace o tomto pojištění, včetně všeobecných podmínek, výše poplatků a rozsahu pojištění. **3)** Při zrušení zájezdu je povinností zákazníka nahlásit CK bez zbytečného odkladu, nejpozději následující pracovní den, že nastala skutečnost, pro kterou je nutné cestovní službu zrušit. V případě porušení této povinnosti, či pozdního nahlášení, je pojišťovna oprávněna pojištění plnění přiměřeně snížit nebo odmítnout. **4)** CK A-Z TOUR **důrazně upozorňuje, že pokud účastník zájezdu nevyužije možnost uzavřít cestovní pojištění, přebírá sám plnou odpovědnost za případné důsledky škod z toho plynoucích a CK za tohoto zákazníka nenese žádnou odpovědnost v případě problémů, které mu v důsledku jeho „nedbalosti“ vzniknou.** **5)** Všichni účastníci zájezdů CK A-Z TOUR s.r.o. jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěni pro případ úpadku cestovní kanceláře v souladu s ustanovením zákona č. 159/99 Sb, u České podnik. pojišťovny.

### **čl. X - Povinnosti CK A-Z TOUR s.r.o.**

**1)** CK je povinna předat zákazníkovi ještě před podpisem Smlouvy o zájezdu tyto dokumenty: **a)** katalog zájezdů CK A-Z TOUR s.r.o. **b)** Obchodní podmínky CK A-Z TOUR s.r.o. **c)** Všeobecné pojistné podmínky pojišťovny Allianz a.s. (v případě jeho zájmu o cestovní pojištění). **2)** CK je povinna poskytnout vhodným způsobem zákazníkovi ještě před podpisem Smlouvy o zájezdu tyto informace: **a)** pasové a vízové předpisy navštívených států **b)** informace o potřebných zdravotních dokladech. **3)** CK je povinna nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o zájezdu, zejména: **a)** upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě a stravování. **b)** doporučení klientům, které důležité věci si musí vzít s sebou (zavazadla, doklady, léky a pod.). **c)** jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce CK a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu. **c)** je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář své povinnosti a – c) splnit již při uzavření Smlouvy o zájezdu. **4)** Zákazník v nesnázích, ocitne-li se v průběhu zájezdu v nebezpečí, reklamuje mu CK neprodleně pomocí.

### **čl. XI - Vady zájezdu, poskytnuté náhrady škody.**

**1)** Nemá-li zájezd vlastnosti uvedené ve Smlouvě o zájezdu a katalogu CK a pokud zákazník požaduje nápravu, je toto povinen neprodleně oznámit delegátovi nebo průvodci CK,

aby mohl zjednat nápravu. Pokud není delegát (průvodce) přítomen z jakéhokoliv důvodu, je zákazník povinen kontaktovat přímo CK. Bez splnění této povinnosti, nemůže být uznána pozdější stížnost zákazníka na služby, které mohly být ihned vyřešeny k jeho spokojenosti. **2)** Má-li zájezd vadu, která nebyla odstraněna a kterou reklamoval zákazník delegátovi nebo průvodci CK bez zbytečného odkladu, pak má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. **3)** Nelze-li pokračování zájezdu nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně.

**4)** Při závažném porušení povinnosti CK, zejména zmařením či podstatným zkrácením zájezdu, má zákazník právo na náhradu újmy za narušení dovolené. **5)** Právo na reklamaci služby může uplatnit zákazník písemně, a to nejpozději do 1 měsíce po ukončení zájezdu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem CK není.

**6)** Reklamační řád CK je umístěn na viditelném místě v kancelářích CK a na jejich stránkách [www.ckaztour.cz](http://www.ckaztour.cz). CK je povinna předat Reklamační řád na požádání zákazníkovi i v písemné formě. **7)** Poskytování některých doprovodných služeb (animační programy, používání hotelových bazénů, fakultatívních výlety) může být provozovatelem v některých obdobích omezeno, tím však nevzniká zákazníkovi nárok na jakoukoliv náhradu.

### **čl. XII. Pasy, Víza, Celní a zdravotní předpisy**

**1)** Zákazníci a jejich spolupolestující odpovídají za správnost a platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. **Vlastní cestovní doklad musí mít i každé dítě.** Každý zákazník a jeho spolupolestující musí dodržovat celní, devižové a zdravotní předpisy té země, do které cestují. Za jakékoliv zanedbání výjezdních formalit ze strany zákazníka či jeho spolupolestujících nepřebírá CK zodpovědnost.

### **čl. XIII. Další ustanovení**

**1)** Zákazník podpisem Smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb., s Obchodními podmínkami CK A-Z TOUR s.r.o., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, uvedeného v této Smlouvě. **2)** Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí této smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolupolestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu uzavírá. **3)** Pojištěný zákazník svým podpisem ve Smlouvě o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s rozsahem cestovního pojištění Allianz a.s. a že převzal Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, byl s nimi seznámen a souhlasí s jejich zněním. **4)** Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů. **5)** Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady. **6)** CK si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud svým jednáním a chováním narušuje pohodu ostatních klientů, případně se hrubě chová nebo slovně napadá zástupce CK, řidiče, zaměstnance ubytovacích zařízení a ostatní spolupolestující. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služeb. **7)** V případě nevyčerpaní služeb během zájezdu, nenáleží za tyto služby klientům žádná náhrada. **8)** Dovolujeme si upozornit klienty zákaznický, že v případě jakýchkoliv rozporů v Obchodních podmínkách uvedených v našem katalogu, nebo na webových stránkách, jsou právoplatné ty, které jsou uvedeny ve Smlouvě o zájezdu a které podepsaly obě strany.

### **čl. XIV. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů**

**1)** Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením §5, odst. 2 a následujícího zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, CK zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, číslo cestovního dokladu, telefonický a elektronický kontakt. Svým podpisem smlouvy o zájezdu dává zákazník souhlas se zpracováním os. údajů všech osob uvedených na cestovní smlouvě. **2)** Zákazník může tento souhlas kdykoliv odvolat a CK to musí respektovat. **3)** CK je povinna zabezpečit osobní údaje klienta tak, aby se nedostaly k nepovolaným osobám.

### **čl. XV. Důležité informace**

Vedoucí zájezdů CK nejsou akreditovanými horskými vůdci, ani certifikovanými průvodci pro danou oblast. Organizují ubytování, stravování, program a pouze doprovázejí účastníky při akcích a nemohou tudíž za ně přebírat odpovědnost. Všechny společných i individuálních túr a akcí konaných během zájezdu se zákazníci účastníají po vlastním rozhodnutí, na vlastní nebezpečí, podle své kondice a zdravotního stavu. Veškerá rizika, škody na zdraví a finanční postihy vzniklé při turistice a dalších činnostech během zájezdu (záchranné akce horské služby, zablouzení při turistice, náhradní doprava při zmeškaném odjezdu autobusu) nese zákazník.

**čl. XV. Platnost a účinnost** Tyto Obchodní podmínky CK A-Z TOUR s.r.o. vešly v platnost dne 1.11.2017.