**Všeobecné smluvní podmínky pro zákazníky**

**I. Úvodní ustanovení**

Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) Cestovní kanceláře HANSEATIC CK HAD, s.r.o., se sídlem Vršovická 9, 101 00 Praha 10, IČ 63984172 (dále jen „CK“)jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu či závazné objednávky (dále jen „smlouva“). VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu pořádané, resp. poskytované CK.

**II. Vznik a obsah smluvního vztahu**

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká uzavřením smlouvy. Obsah smlouvy je určen vlastní smlouvou, těmito VSP, příp. dalšími zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást, v případě zájezdů ve smyslu § 2522 odst. 1 Občanského zákoníků (dále jen „zájezd“) též informacemi o příslušném zájezdu obsaženými v katalogu, případně nabídkovém letáku nebo písemné dodatečné nabídce zájezdů (dále jen „nabídka“).

2. Zákazník podpisem smlouvy potvrzuje, že mu byly předány tyto VSP a v případě zájezdů katalog nebo nabídka obsahující informace o zájezdu nebo cestovní službě, k jejichž koupi se rozhodl, zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem smlouvy, souhlasí s ní, obdržel veškeré její přílohy a zavazuje se zaplatit smluvenou cenu. Podpisem smlouvy se CK zavazuje zajistit zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

3. Pokyny k odjezdu, obsahující údaje dle § 2529 Občanského zákoníku (dále jen „pokyny“) zákazník obdrží nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu, a to osobně převzetím v CK nebo poštou nebo emailem a bere na vědomí, že pokyny jsou zasílány jako obyčejné psaní nikoliv doporučeně. Je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, CK nebo její smluvní prodejce předá, případně zašle pokyny dle výše uvedených podmínek neprodleně po podpisu smlouvy.

4. V případě, že pokyny ve výše uvedeném termínu neobdrží, bude zákazník neprodleně kontaktovat CK nebo jejího smluvního prodejce, u kterého smlouvu uzavřel a dohodne náhradní způsob doručení. Zákazník bere na vědomí, že veškerá korespondence je doručována pouze na kontaktní údaje zákazníka sjednávajícího smlouvu (objednatele), nikoliv ostatním osobám ve smlouvě uvedeným. Veškeré změny kontaktních údajů oznámí zákazník CK nebo jejímu smluvnímu prodejci, a to bezodkladně.

**III. Cena a platební podmínky**

1. Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, zákazník při uzavření smlouvy zaplatí zálohu ve výši 30 % celkové ceny zájezdu nebo cestovní služby, doplatek ve výši 70 % celkové ceny zájezdu nebo cestovní služby zaplatí nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu, zaplatí zákazník plnou cenu zájezdu již při uzavření smlouvy. Úhrada letenky se platí ve výši 100%.

2.CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu pouze v případě, že do 21. dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu:

a) dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot.. Pokud dojde ke zvýšení ceny nafty nad 36,- Kč/litr, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu včetně dětí.

b) dojde ke zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je 30.10.2017.

3. CK má právo v případě zvýšení cen z jiných objektivních důvodů, než jsou uvedeny v bodě 2., zejména v případě zvýšení cen služeb dodavateli, upravit příslušným způsobem cenu zájezdu a služeb. Tyto upravené ceny zájezdů a služeb jsou platné ode dne sdělení úpravy cen a vztahují se na všechny zájezdy a služby, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace, tj. nebyl uskutečněn odlet/odjezd.

4.CK je povinna informovat zákazníka o zvýšení ceny zájezdu nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu nebo od Smlouvy o zájezdu odstoupit.

5.Nevyužije-li zákazník některou z objednaných služeb bez zavinění CK (např. nedostaví-li se k odjezdu včas nebo neabsolvuje zájezd nebo jeho část z důvodů na jeho straně, např. nedodržení pasových, celních, devizových či zdravotnických předpisů), nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny. U zájezdů s individuální (vlastní) dopravou CK negarantuje realizaci objednaných služeb v případě, že se zákazník při příjezdu do místa čerpání služeb opozdí o více než 24 hodin a neinformuje o této skutečnosti neprodleně (t. j. během těchto 24 hodin) CK.

6. Podpisem smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem smlouvy, souhlasí s ní, obdržel veškeré její přílohy a zavazuje se zaplatit smluvenou cenu. Podpisem smlouvy se CK zavazuje zajistit zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

7. V případě poskytnutí jednotlivé služby je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu.

g) CK na přání zákazníka, v případě, že je to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení každé takové změny podléhá zaplacení poplatku ve výši 300,- Kč.

**IV. Změny a zrušení smlouvy**

1.CK je oprávněna změnit trasu cesty zájezdu specifikovanou v katalogu a to z důvodu vyšší moci např. v případě negativní dopravní situace na silnicích a na hraničních přechodech.

2.Nutí-li vnější okolnosti CK změnit jiné než výše uve- dené 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. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit; CK může určit pro odstoupení přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.

3.CK je oprávněna zájezd zrušit:

a)v případě nedosažení minimálního počtu zákazníků; v tomto případě bude CK nejpozději 14 dnů před zahájením zájezdu písemně informovat zákazníka o zrušení zájezdu. U zájezdů je případný minimální počet zákazníků uveden v katalogu nebo jiné nabídce, případně přímo ve smlouvě o zájezdu.

b)v důsledku neodvratitelné události, které CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně požadovat.

4.Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. To neplatí v případě zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků dle čl. IV odst. 3 písm. a) VSP.

5.Odstoupil-li zákazník od smlouvy podle čl. IV. odst. 3 VSP nebo zrušila-li CK zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne CK zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v jejích možnostech takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, CK vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátí.

**V. Odstoupení od smlouvy, odstupné**

1.CK je oprávněna odstoupit od smlouvy:

a) v případě, že zákazník nedodrží termín úhrady ceny/navýšení ceny zájezdu (čl. III odst. 1, resp. čl. III odst. 3 VSP)

b)v případě, že zákazník jinak poruší smlouvu pod-statným způsobem

c)v případě zrušení zájezdu (čl. IV odst. 4 VSP)

2.Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy

a)kdykoli před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb

b)v případě nesouhlasu se změnou smlouvy podle článku IV. odst. 3 VSP

c)v případě, že CK poruší smlouvu podstatným způsobem

3.Pokud zákazník odstoupí od smlouvy z důvodu jiného, než stanoví článek V odst. 2 písm. b) a c) VSP nebo pokud CK odstoupí od smlouvy podle článku V odst. 1 VSP, je zákazník povinen uhradit CK odstupné ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu či jednotlivých služeb, nejméně však:

- 40 dní a více 10 % z celkové ceny

- 39 až 29 dní 20% z celkové ceny

- 29 až 14 dní 30% z celkové ceny

- 13 až 7 dní 60% z celkové ceny

- 6 až 3 dny 80% z celkové ceny

- 2 dny a méně 95% z celkové ceny

4.Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení. Oznámení musí být doručeno v písemné formě.

5.Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li zákazník včas písemné oznámení o postoupení smlouvy spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

**VI. Reklamace, vady zájezdu**

1.Zákazník má právo na reklamaci v případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb.

2.Zákazník je povinen veškeré vady vytknout bez zbytečného odkladu, v případě odstranitelných vad neprodleně po jejich zjištění v průběhu zájezdu u delegáta CK či jiné osoby pověřené CK, v případě jejich nepřítomnosti přímo u dodavatele či poskytovatele služeb a to tak, aby mohla být zjednána náprava přímo v místě poskytování služby. Při uplatnění reklamace zákazník zejména uvede datum, předmět reklamace (vytýkané vady) a požadovaný způsob nápravy. CK v takovém případě zajistí nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

3.Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace.

4.V případě, že náprava nebyla zjednána ani v přiměřené zákazníkem určené lhůtě na místě samém, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Právo na slevu je možno přiznat pokud je uplatněno nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu, a to v provozovně nebo sídle CK, popř. v prodejním místě, kde zákazník uzavřel smlouvu.

5.Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, CK přijme taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat, zejména pak zabezpečí náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se co nejvíce přibližující původně dohodnutým podmínkám, účelu a zaměření zájezdu. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně.

6.Nepřijme-li CK opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí CK u zájezdů zahrnujících dopravu na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo.

#### VII. Pojištění

#### a) CK je povinna ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění, mít po celou dobu své podnikatelské činnosti uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ svého úpadku, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

#### - neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,

#### - nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo

#### - nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

#### b) Cestovní pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu (pokud není ve smlouvě, popř. katalogu, na nějž smlouva odkazuje, stanoveno jinak,). CK doporučuje ve snaze ochránit zákazníka před možnými nepříjemnostmi uzavřít pojištění pro cesty a pobyt kryjící zejména léčebné výlohy v zahraničí, odpovědnost za škodu a pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy (při stornu).c) CK není povinna nahradit škodu vzniklou z porušení závazku ze smlouvy nad částku přesahující omezení stanovené příslušnými mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána

#### (např. při dopravě letadlem dle Montrealské úmluvy *CK* neodpovídá za škody vzniklé tím, že došlo k usmrcení nebo zranění zákazníka, jestliže se nehoda, která způsobila usmrcení nebo zranění, stala na palubě letadla nebo v průběhu jakýchkoliv operací při nastupování do letadla nebo vystupování z něho, které přesahují u zákazníka částku 100.000 jednotek zvláštních práv čerpání (SDR), jestliže ke škodě nedošlo výlučně nedbalostí nebo protiprávním činem nebo opomenutím dopravce nebo jeho zaměstnanců nebo agentů; za škodu přesahující 4.150 jednotek zvláštních práv čerpání (SDR) v případě škody způsobené zpožděním letecké dopravy; za škodu přesahující 1.000 jednotek zvláštních práv čerpání (SDR) u každého zákazníka při přepravě zavazadel v případě zničení, ztráty, poškození nebo zpoždění; tím nejsou dotčena ustanovení příslušných právních předpisů, jimiž se odpovědnost *CK* za škodu způsobenou porušením právní povinnosti řídí, pokud taková ustanovení stanoví povinnost nahradit vzniklou škodu v nižší výši).

**VIII. Ostatní ustanovení**

1.

1.Zákazník je povinen mít u sebe veškeré doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je vyžadováno).

2.Zákazník, který poskytnul CK své osobní údaje, potvrzuje, že jím poskytnuté osobní údaje, tj. jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště, elektronická adresa, číslo pasu, datum jeho platnosti, kód vydávající země, národnost a pohlaví, jsou přesné a pravdivé a souhlasí s tím, aby tyto byly zpracovány a použity CK jako správcem nebo prostřednictvím zpracovatelů, a to v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště, elektronická adresa, číslo pasu, datum jeho platnosti, kód vydávající země, národnost a pohlaví za účelem uzavření a realizace smlouvy a v rozsahu jméno, příjmení, adresa bydliště a elektronická adresa za účelem možnosti informování zákazníka o dalších zájezdech či jednotlivých služeb CK po dobu 10 let nebo do doby, kdy bude tento souhlas zákazníkem odvolán.

Odvolání souhlasu ze strany zákazníka je možné kdykoliv , na přání zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, že má právo svůj souhlas odvolat, a to písemnou formou na adresu sídla správce, a dále má práva dle § 21 zák.č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na informaci o jejich případném zpracovateli a zdroji, právo žádat jejich opravu, doplnění, zablokování nebo likvidaci, právo požadovat na správci, aby se zdržel jednání, kterým došlo k porušení jeho práv, aby odstranil vzniklý stav či poskytl omluvu nebo jiné zadostiučinění, právo na peněžitou náhradu, bylo-li jednáním správce porušeno účastníkovo právo na lidskou důstojnost, osobní čest, dobrou pověst či právo na ochranu jména. Odvolání souhlasu je účinné okamžikem doručení správci.

b) Vzájemné vztahy CK a zákazníka se řídí právem a právními předpisy České republiky. Případné spory budou řešeny před příslušným soudem České republiky. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu poskytnuté CK a tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 25. 5. 2018, kdy pozbývají účinnosti Všeobecné smluvní podmínky CK ze dne 1.1.2014.

.Ochrana osobních údajů zákazníka, který je fyzickou osobou, je poskytována v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované CK nabízet a poskytovat..