

Obchodní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb poskytovaných CK AGENTURA Hana s.r.o

Čl. I. Smluvní vztah a jeho předmět

1) Účastníky smluvního vztahu je na straně jedné CK AGENTURA Hana s.r.o. se sídlem v Ostravě, Nádražní 2680/54, IČO: 25852035, provozovna ČS.legii 7, 70200 Ostrava (dále jen „CK“), a to buď přímo, prostřednictvím vlastního prodejního místa nebo nepřímě, prostřednictvím obchodních zástupců (prodejců), se kterými má uzavřeno smlouvu o obchodním zastoupení, a zákazník (jednotlivec, FO, PO) na straně druhé.

2) Předmětem smluvního vztahu je prodej tuzemských a zahraničních zájezdů, tj. předem sestavené nabízené a prodávané 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 spolecestujícími 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 záloha 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 zákazníkem je buď v hotovosti v kanceláři CK nebo u obchodního zástupce, který je oprávněn jednat jménem CK, převodem na bankovní účet CK nebo poštovním 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 poskytovaných 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. Změna Smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka

1) Na základě požadavku zákazníka může být provedena změna Smlouvy o zájezdu. Požadavek zákazníka nejdříve 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 pře-knihování, 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. V. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka

1) Zákazník má právo kdykoliv před započetím 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. VI. 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 do-držet z vážných důvodů (počasí, živelné události, dopravní, technické a časové problémy a pod.), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat. Cílem těchto změn je zajištění bez-problémového 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. VII. 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 zásahu 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 dní 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. Cílem těchto změn je zajištění bez-problémového 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. 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 2) Cestovní kancelář zprostředkovává pro své klienty cestovní pojištění u pojišťovny Union. Smluvní vztah vzniká mezi účastníkem zájezdu

a pojišťovnou, případně pojištění události 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 AGENTURA Hana s.r.o. **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 AGENTURA Hana 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 UNION poistovna a.s..

Čl. IX - Povinnosti CK AGENTURA Hana s.r.o.

1) CK je povinna předat zákazníkovi ještě před podpisem Smlouvy o zájezdu tyto dokumenty: **a)** nabídkový list. **b)** Obchodní podmínky CK AGENTURA Hana s.r.o. **c)** Všeobecné pojištění podmínky pojišťovny UNION. (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 nesnázi v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce CK a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu. **d)** 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) Pomoc v nesnázích, ocitne-li se v průběhu zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu CK neprodleně pomoc.

Čl. X - Vady zájezdu, reklamace, náhrada 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 sjednat 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 způsobila následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb. 3) Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně. 4) Při závažném porušení povinností 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.ckhana.cz. CK je povinna předat Reklamační řád na požádání zákazníkovi i v písemné formě.

Čl. XI. Pasy, Víza, Celní a zdravotní předpisy

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

Čl. XII. 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 AGENTURA Hana s.r.o., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odpustného, uvedeného v této Smlouvě. 2) Zákazník bere na vědomí, že pojištění podmínky a odpustné jsou nedílnou součástí této smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolecestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu uzavírá. 3) Pojištění zákazník svým podpisem ve Smlouvě o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s rozsahem cestovního pojištění UNION, a že převzal Všeobecné pojištění 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 spolecestující. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služeb. 7) V případě nevyčerpání služeb během zájezdu, nenáleží za tyto služby klientům žádná náhrada. 8) Dovolujeme si upozornit naše zákazníky, 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. XIII. 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. XIV 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. 1) 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 /fyzické osoby/jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb. 2) 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, průvodci, delegáti, pojišťovny. 3) Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolecestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kancelář či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli) 4) Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Podrobně „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny www.ckhana.cz

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. Všech společných i individuálních túr a akcí konaných během zájezdu se zákazníci zúčastňují po vlastním rozhodnutí, na vlastní nebezpečí, podle své kondice a zdravotního stavu. Veškerá rizika, škody na zdraví a finanční posthy vzniklé při turistice a dalších činnostech během zájezdu (záchranné akce horské služby, zabloudění při turistice, náhradní doprava při zmeškání odjezdu autobusu) nese zákazník.

Čl. XVI. Platnost a účinnost Tyto Obchodní podmínky CK AGENTURA Hana s.r.o. vešly v platnost dne 1.7.2018.