

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDECH CK T SPLIT TOUR s.r.o.

PODLE USTANOVENÍ ZÁKONA ČÍSLO 159/99 Sb.

1. Úvodní ustanovení

Cestovní kancelář T SPLIT TOUR s.r.o., se sídlem Česká 188, 541 01 Trutnov (IČO: 25935194, zapsána v OR u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 15840), zajišťuje zahraniční a tuzemské pobytové zájezdy a zároveň působí jako autorizovaný prodejce zájezdů jiných cestovních kanceláří (dále jen T SPLIT TOUR s.r.o. nebo CK). T SPLIT TOUR s.r.o. má uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře s Generali Česká Pojišťovna a.s. a je držitelem koncese s předmětem podnikání „Provazování cestovní kanceláře“.

2. Účastníci smluvního vztahu

Účastníci zájezdu mohou být:

a) osoby mladší 15 let pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let

b) účastníci 15 - 18 let se souhlasem zákonného zástupce, pokud se sám zájezdu neúčastní. Celkový zdravotní stav musí každý účastník zájezdu zvážit sám a případné pochybnosti konzultovat s lékařem. Účastník způsobilý k právním úkonům ručí za smluvní závazky přihlášených osob jako za své vlastní.

3. Vznik smluvního vztahu

Vzájemný vztah a právní poměr mezi cestovní kancelář T SPLIT TOUR s.r.o. a klientem se řídí ustanoveními zákona číslo 159/1999 Sb. a je dále upraven těmito "Všeobecnými smluvními podmínkami" pro účast na zájezdech cestovní kanceláře T SPLIT TOUR s.r.o. Zájezdy je možno objednat a zakoupit v CK a dále u jejich zákonem určených obchodních zástupců - prodejců, kteří jsou cestovní agenturou nebo cestovní kancelář. CK/CA jedná na základě uzavření Smlouvy o obchodním zastoupení a udělené plné moci.

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem (odpovědným zástupcem kolektivu) vzniká na základě uzavření Smlouvy o zájezdu a zaplacení zálohy vyčíslené CK. Zálohu, doplatek nebo celkovou cenu zájezdu může zákazník zaplatit přímo v CK, poukázat na účet CK nebo složit v CK/CA, která mu zájezd prodala. Doplatek je zákazník povinen doplatit nejpozději do 30 dnů před odjezdem. V případě, že je zájezd rezervován v kratší době než 14 dnů, je celková cena zájezdu splatná ihned, tj. v den uzavření Smlouvy o zájezdu. Bez úplného zaplacení zájezdu ve výše stanovené lhůtě je CK oprávněna smluvně objednaný zájezd zrušit a nepředat zákazníkovi podklady s informacemi podle platného občanského zákoníku. Uhrazená záloha propadá ve prospěch CK jako paušální náhrada vynaložených prostředků. Smlouva platí pro všechny osoby na ní uvedené, přičemž za smluvní závazky všech osob na Smlouvě o zájezdu ručí podepsaný zákazník. Zákazník svým podpisem pod Smlouvou o zájezdu stvrzuje, že je mu znám obsah smlouvy, všeobecných smluvních podmínek a že převzal katalog CK (nabídkový list, klient byl seznámen s informacemi o zájezdu na webu CK), který obsahuje bližší informace a údaje o zájezdu. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v souvislosti se zavedením protiepidemiologických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně či kvalitě sjednaných služeb (např. k omezení souvisejících s dopravou, službami ubytování, rozsah stravování, volnočasových aktivit, apod.). Zákazník se zavazuje podobná opatření a aktuální pravidla plnit a v plném rozsahu dodržovat. Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejich prospěch byla tato Smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, i materiální újmy či právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu. Dále zákazník převzal doklad o pojištění CK proti úpadku.

4. Cena zájezdu, pojištění

Ceny zájezdů pořádaných CK, jsou smluvními cenami sjednanými dohodou mezi zákazníkem a CK. Ceny zájezdů a dalších služeb poskytovaných CK jsou uvedeny v katalogu, v nabídkovém listu nebo na www.tsplittour.cz.

Závazná a dohodnutá cena je uvedena ve Smlouvě o zájezdu. CK může jednostranně zvýšit ceny zájezdu:

a) v případě, že dojde ke zvýšení kurzu zahraniční měny o 10%, kterou je katalogová cena služeb kalkulována

v době, kdy katalog vychází. Ceny zájezdů byly stanoveny k datu 24. 10. 2024.

b) v případě, že dojde ke zvýšení cen za dopravu včetně cen pohonných hmot, a to o skutečný rozdíl jejich ceny v zájezdu. Případnou změnu ceny je CK povinna určit a písemně oznámit nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je pak povinen uhradit cenový rozdíl nejpozději do doby vyznačené v oznámení o změně ceny.

Cena zájezdu obsahuje všechny služby, které jsou uvedeny v ceníku. Nedílnou součástí ceny zájezdu je komplexní pojištění (K3S) od UNIQA pojišťovny, pokud není v podmínkách zájezdu uvedeno jinak. Sjednaním pojištění vzniká smluvní vztah výhradně mezi klientem a pojišťovnou UNIQA. Osobní údaje zákazníka a spolucestujících osob v rozsahu jméno+ příjmení+ rodné číslo/datum narození jsou zpracovány pro pojišťovnu UNIQA, a.s. ve smyslu § 4 zákona č. 37/2004 Sb. o pojištění smlouv. CK je pouze zprostředkovatelem tohoto smluvního vztahu. Pokud dojde k pojistné události, cestující ji bude řešit prostřednictvím CK, ta však není oprávněna zasahovat do procesu likvidace pojistných událostí, má pouze nahlašovací povinnost. Zákazník, který si nesjedná cestovní pojištění, bere na vědomí riziko vyplývající z případného odmítnutí poskytnutí zdravotní péče v zahraničí z důvodu nesjednaní pojištění a veškeré finanční náklady jsou k tíži klienta. CK nenese žádnou odpovědnost za případné následky (hmotné i nehmotné) vzniklé klientům v případě, že nemají po dobu zájezdu sjednané cestovní pojištění. Doklad o zákonném pojištění CK proti úpadku, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě úpadku, CK vydá po zaplacení zálohy.

5. Práva a povinnosti zákazníka

a) odevzdat řádně vyplněnou Smlouvu o zájezdu včetně podpisu

b) uhradit CK sjednanou cenu v daném termínu

c) zabezpečit si platné doklady pro cestu. Cestovní doklad si každý klient zabezpečuje sám. Je přitom povinen dbát, aby tento doklad byl platný po dobu požadovanou všemi tranzitními i cílovými státy. CK nenese odpovědnost za možné škody, vzniklé neplatností či neúplností cestovních dokladů nebo neudělením viz cílového státu.

d) dostavit se včas na místo odjezdu a v průběhu zájezdu dbát pokynů vedoucího zájezdu

e) v případě zrušení či nedostavení se na zájezd, zaplatit stanovené storno poplatky

f) vyžadovat poskytnutí všech zaplacených služeb uvedených ve Smlouvě o zájezdu a být plně informován o pobytu a službách zástupcem cestovní kanceláře

g) případné nedostatky reklamovat ihned u zástupce cestovní kanceláře a požadovat sjednání nápravy. Není-li možno ihned odstranit nedostatky, je nutné sepsat reklamční protokol s delegátem CK včetně jeho vyjádření a podpisu obou stran. Lhůta podání reklamace pro vyřízení je 30 dnů. Reklamaci je CK povinna vyřídit do 30 dnů po jejím doručení. Ve složitějších případech si CK vyžádá u klienta odklad. Podrobné informace o reklamaci jsou uvedeny v reklamčním řádu CK, který je součástí Všeobecných smluvních podmínek CK.

h) být seznámen včas s případnými změnami programu, rozsahu služeb a cen zájezdu

i) být informován do 21 dnů před odjezdem, že se zájezd nekoná či odkládá na jiný termín

j) splnit na své vlastní náklady zdravotnické či epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i v zahraničí (vč. očkování, testování apod.), mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu, leteckými či jinými dopravní, ubytovací apod.;

6. Práva a povinnosti cestovní kanceláře

a) poskytnout klientovi veškeré informace týkající se zájezdu, místa a hodině odjezdu

b) řádně a kvalitně zabezpečit v průběhu zájezdu sjednané služby

c) neprodleně na místě řešit reklamace sepsáním reklamčního protokolu. CK je povinna rozhodnout do 30 dnů po doručení reklamace, ve složitějších případech si vyžádá odklad u zákazníka. Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá klient právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu, ani na odstoupení od Smlouvy o zájezdu

d) předodjezdové informace dodat klientovi poštou nebo na e-mail nejdéle 7 dní před odjezdem nebo při uzavření Smlouvy o zájezdu

e) v důsledku mimořádných událostí zrušit realizaci zájezdu z důvodu:

I. kdy nebyl dodržen minimální počet účastníků a to nejpozději 21 dnů před odjezdem. Minimální počet zákazníků pro realizaci zájezdu je stanoven na 35 osob.

II. je-li uskutečněn zájezd ztížen z důvodu neodvratitelných událostí, nepředvídatelných mimořádných okolností, jako živelné pohromy, války, epidemie nebo byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život zákazníků, které nebylo možné při výpisu zájezdu předvídat.

Ve výše uvedených případech CK nabídne klientovi jiný termín, jiný zájezd nebo vystaví po dohodě poukaz na uhrazenou zálohu. Pokud klientovi nebude vyhovovat jiný termín uskutečnění zájezdu nebo nedohodnou-li se jinak, vrátí CK klientovi bez zbytečného odkladu zaplacenou zálohu. Klientovi nevzniká nárok na žádné další náhrady.

III. CK neručí za změny programu a poskytnutých služeb v důsledku událostí jako např. přírodních katastrof, nepříznivých povětrnostních podmínek, místních stávek a povstání, teroristických útoků, dopravních kolapsů, čekání na státních hranicích a jiných nepředvídatelných událostech, či okolnostech. V těchto případech klient ztrácí jakýkoli nárok na náhradu nevyužitých služeb.

IV. CK je povinna čekat maximálně 15 minut po plánované době odjezdu ze stanoveného místa na zákazníka.

Pokud se zákazník nedostaví ve stanovené lhůtě, nárok na přepravu zákazníkovi zaniká.

7. Odstoupení od smlouvy - storno poplatky

Zákazník má právo po potvrzení a převzetí Smlouvy o zájezdu od CK svou účast zrušit doporučeným dopisem, podepsat osobně v CK nebo ověřeným e-mailem. Výše odstupného, které je zákazník povinen uhradit, závisí na dni, kdy bylo CK doručeno odstoupení od Smlouvy zákazníkům. Jednotlivci i organizace jsou povinni při zrušení uhradit tyto stornovací poplatky:

v době do 61 kalendářních dnů před odjezdem	- 10% z ceny zájezdu
v době 60 - 41 kalendářních dnů před odjezdem	- 25% z ceny zájezdu
v době 40 - 21 kalendářních dnů před odjezdem	- 40% z ceny zájezdu
v době 20 - 11 kalendářních dnů před odjezdem	- 60% z ceny zájezdu
v době 10 - 6 kalendářních dnů před odjezdem	- 80% z ceny zájezdu
v době 5 - 3 kalendářních dnů před odjezdem	- 90% z ceny zájezdu
v době kratší než 3 kalendářní dny, v případě nenastoupení zákazníka na zájezd, či vyloučení zákazníka ze zájezdu	- 100% z ceny zájezdu.

Pokud se klient nedostaví nebo zmešká odjezd na zájezd, nebude splňovat vstupní formality cílové země, jakýmkoli způsobem poruší celní předpisy, má právo CK na plnou úhradu ceny zájezdu. V případě vlastní neúčasti si může účastník za sebe najít náhradu, v takovém případě ihned vyrozumí CK a nebude platit storno poplatky, pouze manipulační poplatek 500 Kč za změnu jména. V případě, že jedna osoba z dvoulužkového pokoje stornuje zájezd, zbylá osoba je povinna uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj. Pokud byl zájezd placen benefity a poukázkami platí v případě storno zájezdu, že nebude ve výši hodnoty uplatněných poukázek či benefitů vrácena hotovost. Zákazník může objednat jinou službu do doby platnosti původní poukázky nebo benefitu (hodnota však může být snížena o případné storno poplatky).

8. Zvláštní ustanovení o ochraně osobních údajů

a) Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění CK T SPLIT TOUR s.r.o. zpracovávala shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefonní číslo, číslo cestovního dokladu, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu.

b) Poskytnuté osobní údaje zákazníka je CK T SPLIT TOUR s.r.o. oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK T SPLIT TOUR s.r.o., pro tento účel lze použít jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je CK T SPLIT TOUR s.r.o. dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti v platném znění.

c) Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněna zpracovávat a shromažďovat v rozsahu dle odst. 8.1 tohoto článku a za účelem i pro potřeby dle odst. 2 tohoto článku CK T SPLIT TOUR s.r.o., nebo jí pověřený zpracovatel v souladu s § 6 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění po dobu 5 let. Po uplynutí této lhůty je CK T SPLIT TOUR s.r.o. povinna tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

d) Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 8.a) tohoto článku budou zpracovávány CK T SPLIT TOUR s.r.o. i dalšími pověřenými zpracovateli automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

e) Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 8.a) tohoto článku mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK T SPLIT TOUR s.r.o., pověřeným zpracovatelům a dále těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK T SPLIT TOUR s.r.o. dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK T SPLIT TOUR s.r.o. obchodní sdělení CK T SPLIT TOUR s.r.o. dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

f) Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je CK T SPLIT TOUR s.r.o. povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

g) Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet CK T SPLIT TOUR s.r.o. odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení CK T SPLIT TOUR s.r.o. dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

h) Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění.

9. Závěrečná ustanovení

Toto aktualizované znění Všeobecných smluvních podmínek je nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu na zájezdy pořádané cestovní kancelář T SPLIT TOUR s.r.o. a vstupuje v platnost a účinnost dnem 24. 10. 2024. CK si vyhrazuje právo na další aktualizace a změny v těchto Všeobecných smluvních podmínkách. Nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu jsou také Reklamční řád a Informační formulář ke Smlouvě o zájezdu. Klient stvrzuje svým podpisem na Smlouvě o zájezdu, že se s Všeobecnými smluvními podmínkami seznámil a vyslovuje souhlas s jejich zněním.