

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK PRO PRODEJ ZÁJEZDŮ, PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ JINÝCH SLUŽEB A OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Cestovní kancelář OCEAN CZ, s.r.o., IČ: 28084161, adresa sídla: Zvolenská 30, 383 01 Prachatice, zapsána u krajského soudu v Českých Budějovicích oddíl C, vložka 16296, e-mail: ocean@ca-ocean.cz (dále jen „CK“) se zabývá:

- prodejem zájezdů;
- zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které netvoří SCS (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“).
- obstarání služby cestovního ruchu.

1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:

- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“);
- ze smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu.
- ze smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu.

1.3. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ, nebo před uzavřením smlouvy na službu, která je součástí. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář podle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb, který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd nebo SCS, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

A. ZÁJEZD

1. SMLOUVA O ZÁJEZDU

1.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) formulářová SoZ, (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí (dále jen „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.

1.2. SoZ mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí SoZ se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.

1.3. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, předá CK zákazníkovi po jejím uzavření smlouvy (SoZ) Potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.

1.4 Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je Potvrzení o zájezdu nebo uzavřená formulářová SoZ.

1.5. Sdělení týkající se SoZ si strany zasílají na emailové adresy, uvedené v SoZ.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- podpis předložené formulářové SoZ zákazníkem ve lhůtě určené CK;
- potvrzení závazné objednávky v online rezervačním systému CK;
- zakliknutí pole „objednávka zavazující k platbě“ v online rezervačním systému CK;
- zakliknutí pole „objednávka zavazující k platbě“ v online rezervačním systému jednotlivého poskytovatele služeb cestovního ruchu do 24 hodin po potvrzení rezervace první služby cestovního ruchu u jiného poskytovatele; nebo
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

2.2. SoZ je účinná:

- jejím uzavřením;
- zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK;
- potvrzením zákazníkem podepsané formulářové SoZ zástupcem CK;

2.3. Zákazník svým podpisem SoZ osvědčuje že:

- a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- b) mu byly předány informace a podrobným vymezením zájezdu,
- c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace,
- f) mu byl předán kontakt na místního zástupce CK,
- g) byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi,
- h) je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

2.4. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

2.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.

2.6. V podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ je uvedeno pro jakou jsou zájezdy CK vytvářeny skupinu min. a maximálně osob.

2.7. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formuláři smlouvy o zájezdu uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány až v destinaci.

2.8. Pro účely účasti na zájezdu musí zákazník počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země požadují nebo mohou kdykoli před zahájením zájezdu zavést jako podmínku vstupu negativní PCR test na COVID-19, platné očkování proti COVID-19 nebo obojí, nebo jiná obdobná zdravotní omezení bez ohledu na COVID-19.

3. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

3.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

4. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

4.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

4.2. Cena zájezdu je uvedena ve formulářové SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto“.

4.4. Cena nezahrnuje: cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu, administrativní/manipulační poplatek za změnu zájezdu na přání zákazníka, poplatky za obstarání víz, zdravotních a jiných povolení nezbytných pro vstup do destinace, tranzit nebo pro čerpání služby, konzultační poplatek za zpracování nabídky.

4.5. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu – 50 % ceny zájezdu při uzavření SoZ; není-li ujednáno jinak.
- doplatek ceny zájezdu nejpozději 40 dnů před zahájením zájezdu, není-li ujednáno jinak.

4.6. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku 9. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

4.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

4.8. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti, bankovním převodem) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v SoZ.

4.9. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

4.10. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK. To platí i pro poukazy, na jejichž vystavení se CK a zákazník dohodli v návaznosti na zrušení zájezdu nebo odstoupení zákazníka od SoZ.

5. ZMĚNA SMLOUVY

5.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy nebo na odstoupení od smlouvy.

5.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.

5.3. Jestliže se v situaci podle 5.2 v důsledku změny závazku SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

6. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

6.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

6.2. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

6.3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).

7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

7.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.

7.2. CK může zájezd zrušit:

a) pro nedosažení minimálního počtu zákazníků. Není-li výslovně ujednáno jinak, je realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků na zájezd uvedeném v SoZ; oznámení o nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinná dát ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;

b) jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.

7.3. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu včas nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodržuje opakovaně pokyny vedoucího zájezdu opakovaně hrubě porušuje přepravní řád, ubytovací řád nebo jiná pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb nebo průvodcem/delegátem, opakovaně nastupuje k programu pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, dopouští se výtržnictví, krádeže, týrání, poškozování cizí věci a obdobných společensky nebezpečných jednání nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

7.4. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odpustné ve výši podle bodu 8.1. níže.

7.5. Zákazník odpustné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je: a) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent; b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu; c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala; d) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu; e) CK odstoupila poté co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků; f) CK odstoupila poté co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V těchto případech je CK povinná zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

7.6. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

8. Odstupné (STORNO)

8.1. Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu podle článku 4.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.

Výše odpustného za každou osobu činí:

- více než 90 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 10 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 90 – 61 den – skutečně vzniklé náklady a 20 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 60 – 41 den – skutečně vzniklé náklady a 40 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 40 – 21 den – skutečně vzniklé náklady a 60 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 20 – 11 dnů – skutečně vzniklé náklady a 80 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 10 dnů a méně – 100 % ceny zájezdu.

8.2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odpustné ve výši plné ceny zájezdu.

8.3. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

8.4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odpustné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odpustné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odpustným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

8.5. Na žádost zákazníka CK výši odpustného odůvodní.

9. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÁD) A POMOC V NESNÁZÍCH

9.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

9.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ.

9.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

9.4. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odpustného.

9.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinná, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

9.6. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

9.7. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

9.8. Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle SoZ právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoliv nárok na slevu z ceny služeb.

10. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

10.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- Poskytovat CK součinnost při plnění jejich povinností podle SoZ, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který CK poskytl při uzavření SoZ ;
- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
- splnit veškeré povinnosti, které země určení a země tranzitu klade za účelem vstupu a pobytu;
- dodržovat právní předpisy navštívených států; přepravní řád, ubytovací řád a další pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.
- dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase nebo o úmyslu dále nevyužít služeb zahrnutých v zájezdu (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat); CK neodpovídá za škody a náklady, které zákazníkovi vznikly v souvislosti s vlastním programem a zákazník nemá právo na slevu za nevyužití služby CK).

10.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

10.3. Neplní-li zákazník své povinnosti, čímž vystavuje sebe i jiné osoby riziku vzniku škody, je CK oprávněna zákazníka

11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

11.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci, což je CK oprávněna ověřit změřením teploty nebo jiným přiměřeným způsobem.

11.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

11.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.

11.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatků.

11.5. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

12. POJIŠTĚNÍ

12.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.

12.2. CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, Česká republika, klient@ERVpojistovna.cz www.ERVpojistovna.cz, Tel. +420 221 860 860.

B. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1. SMLOUVA O ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1.1.

CK zprostředkovává zákazníkům prodej služeb cestovního ruchu, které nejsou zájezdem. Typicky jde o zprostředkování dopravy, ubytování, nájmu dopravního prostředku nebo jiných služeb cestovního ruchu. CK není při zprostředkování prodeje těchto služeb stranou smlouvy o jejich poskytnutí. Zákazník uzavírá smlouvu s jednotlivými poskytovateli služeb.

- 1.2. Tyto VOP se použijí na vztahy ze zprostředkování prodeje pouze v rozsahu, který není upraven smlouvou mezi zákazníkem a poskytovatelem služby. Smlouva mezi poskytovatelem služby a zákazníkem včetně všech jejích částí má přednost před těmito VOP.
- 1.3. Smlouva o zprostředkování mezi CK a zákazníkem je sjednávána bezúplatně.

2. UZAVŘENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- 2.1. Uzavřením smluvního se rozumí okamžik uzavření smlouvy o zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu, dále jen Smlouvy. Smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku. Za závazné potvrzení nabídky se považuje: podpis předložené formulářové Smlouvy zákazníkem ve lhůtě určené CK; potvrzení závazné objednávky v online rezervačním systému CK; zakliknutí pole „objednávka zavazující k platbě“ v online rezervačním systému CK; jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.
- 2.2. Smlouva je účinná: potvrzením smlouvy, zaplacením zálohy nebo celé ceny ve lhůtě stanovené CK; potvrzením zákazníkem podepsané formulářové Smlouvy zástupcem CK.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Zákazník se zavazuje uhradit při podpisu smlouvy 50% z celkové částky za služby, doplatek celkové ceny nejpozději 30 dní před čerpáním služeb, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
- 3.2. Platbu je možné provést na provozovně v hotovosti nebo převodem na účet CK dle termínů uvedených ve smlouvě.

4. Odstupné (STORNO)

- 4.1. Při odstoupení zákazníka od smlouvy před čerpáním služeb se postupuje dle těchto podmínek, není-li ve smlouvě sjednáno jinak:
- 4.1.1. Od data sjednání smlouvy do 30 dne od započetí čerpání služeb 30% z celkové ceny služeb.
- 4.1.2. Od 29 -14 dne od započetí čerpání služeb 50% z celkové ceny služeb.
- 4.1.3. Od 14 -10 dne od započetí čerpání služeb 80% z celkové ceny služeb.
- 4.1.4. Od 9 dne od započetí čerpání služeb 100% z celkové ceny služeb.

5. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY

- 5.1. CK ze zprostředkovaných smluv nevyplývají žádné povinnosti. CK zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. CK není povinna vyřizovat reklamace týkající se vad zprostředkovaného zájezdu, je však povinna případnou reklamaci přijmout a předat CK k vyřízení. Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkovatelskou činnost a netýká se služeb, které byly zprostředkovány.

6. POJIŠTĚNÍ

- 6.1. Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

C. OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

1. SMLOUVA O OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

- 1.1. CK se na základě smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu zavazuje obstarat zákazníkovi službu cestovního ruchu, typicky dopravu, ubytování nebo nájem dopravního prostředku, a tuto službu mu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout.
- 1.2. CK se zavazuje obstarat službu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje zaplatit za to CK smlouvenou cenu.
- 1.3. Ustanovení Občanského zákoníku o právech zákazníka ze smlouvy o zájezdu se nepoužijí.

2. UZAVŘENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Uzavřením smluvního se rozumí okamžik uzavření smlouvy o obstarání jiných služeb cestovního ruchu, dále jen Smlouvy. Smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku. Za závazné potvrzení nabídky se považuje: podpis předložené formulářové Smlouvy zákazníkem ve lhůtě určené CK; potvrzení závazné objednávky v online rezervačním systému CK; zakliknutí pole „objednávka zavazující k platbě“ v online rezervačním systému CK; jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

2.2. Smlouva je účinná: zaplacením zálohy nebo celé ceny ve lhůtě stanovené CK; potvrzením zákazníkem podepsané formulářové Smlouvy zástupcem CK.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Zákazník se zavazuje uhradit při podpisu smlouvy 50% z celkové částky za služby, doplatek celkové ceny nejpozději 30 dní před čerpáním služeb, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
- 3.2. Platbu je možné provést na provozovně v hotovosti nebo převodem na účet CK dle termínů uvedených ve smlouvě.

4. ZRUŠENÍ SLUŽBY A Odstupné (STORNO)

- 4.1. Zákazník i CK mohou před zahájením poskytování služeb odstoupit od smlouvy vždy. Účinky odstoupení nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 4.2. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy nikoliv pro porušení povinnosti CK, je povinen zaplatit CK odstupné (storno-poplatky), které činí:
- Více než 30 dnů před zahájením poskytnutí služby – 30% z ceny služby není-li sjednáno ve smlouvě jinak.
 - 30 a méně dnů před zahájením poskytnutí služby – 100% z ceny služby není-li sjednáno ve smlouvě jinak.
- 4.3. Brání-li cestovní kanceláři nebo poskytovateli služby mimořádná a nepředvídatelná okolnost v poskytnutí sjednané služby, smluvní vztah mezi CK a zákazníkem zaniká a smluvní vztah mezi zákazníkem se mění v tom smyslu, že zákazníkovi bude vydán poukaz na pozdější čerpání služeb. Cena nebo zaplacená záloha na služby mu však nebude vrácena.

5. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY

- 5.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí služby.

5.2. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno, má zákazník právo tuto skutečnost vytknout jako vadu služeb. Zákazník je povinen vadu vytknout bez zbytečného odkladu, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém.

5.3. Má-li služba vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny služeb ve výši přeměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by tak učinit u CK rovněž bez zbytečného odkladu. CK se k požadavku zákazníka na poskytnutí slevy vyjádří nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná.

5.4. Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle smlouvy právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoliv nárok na slevu z ceny služeb.

6. POJIŠTĚNÍ

6.1. Pro účely obstarání služby cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

D. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1.1. Pro účely ochrany osobních údajů se smlouvou rozumí jakákoliv smlouva, kterou CK uzavírá se zákazníkem.

1.2. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

1.3. Pro účely plnění smlouvy budou informace uvedené v předchozím odstavci v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během čerpání služby či zájezdu. Pokud se zákazníkova destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahraničním partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

1.4. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat jakoukoli formou. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK, nebo e-mailem zaslaným na e-mail: ocean@ca-ocean.cz V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

1.5. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

1.6. Výše uvedená ustanovení přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

1.7. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- a) odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií;
- b) požadovat přístup ke svým osobním údajům;
- c) požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
- d) požadovat výmaz osobních údajů;
- e) požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
- f) vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- g) podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

E. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

1.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

1.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

1.4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz

1.5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 19.09. 2024.

OCEAN CZ, s. r. o., cestovní kancelář IČ: 28084161 DIČ: CZ28084161, č. účtu 221387798/0300 ČSOB Prachatice
Sídlo: e-mail: Zvolenská 30, 383 01 Prachatice, ocean@ca-ocean.cz tel.: 388 318 746, 603 849 510 www.jedeme.eu
Kancelář: Zvolenská 30, 383 01 Prachatice, tel.: 388 318 746, 603 849 510, e-mail: prachatice@ca-ocean.cz
Kancelář: Urbinská 183, 381 01 Český Krumlov, tel.: 380 712 373, 734 232 137, e-mail: krumlov@ca-ocean.cz
Kancelář: A. Křížka 141, 389 01 Vodňany, tel.: 383 390 294, 734 232 136, e-mail: vodnany@ca-ocean.cz