

Všeobecné obchodní podmínky pro účast na zájezdech cestovní kanceláře JadranLevne.cz společnosti Transdev Slezsko a.s. (dále jen CK JL) platné od 1.10.2024

1. Smluvní vztah

Vzájemný smluvní vztah a právní poměr mezi CK JL a zákazníkem se řídí ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., Obč. zákoník a Zákona č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a je upraven v těchto Všeobecných podmínkách.

CK JL poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení, osoby mladší 15 let mohou užívat služeb v doprovodu osoby starší 18 let a osoby v rozmezí 15-18 let s písemným souhlasem svého zákonného zástupce.

2. Smlouva o zájezdu (SOZ), objednávka dopravy a potvrzení účasti

K uzavření smlouvy nebo objednávky mezi zákazníkem a CK JL dochází přijetím podepsané SOZ nebo objednávky a jejím potvrzením ze strany CK JL. Obsah SOZ (objednávky) se určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzeného knihování, v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem. SOZ nebo objednávku dopravy může za dohodnutých podmínek zprostředkovat provizní prodejce.

3. Platební podmínky

CK JL má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Při uzavření SOZ nebo objednávky dopravy zaplatí zákazník zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu. Při uplatnění akce „Záloha jen 1 000,-Kč“, která platí při zakoupení zájezdu do 28.2.2025, zaplatí zákazník při uzavření SOZ (objednávky) zálohu jen ve výši 1 000,- Kč za každou osobu včetně dětí (+ objednané cestovní pojištění v plné výši). Druhá záloha v částce do 50% celkové ceny zájezdu je splatná v termínu do 31.3.2025.

Doplatek zájezdu musí být uhrazen tak, aby platba byla připsána na účet CK JL nejpozději 30 dní před odjezdem. V případě uzavření SOZ (objednávky) v době kratší než 30 dní před odjezdem, je celková cena zájezdu splatná ihned při uzavření SOZ (objednávky). Bez plného zaplacení nemá zákazník nárok na poskytnutí cestovních dokladů a služeb. Stejně platební podmínky platí, objedná-li zákazník zájezd u provizního prodejce. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem je CK JL oprávněna zájezd zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením (odstupné) hradí zákazník. Zákazník může uhradit zájezd kartou Sodexo, Edenred a UP ve výši až 100% z ceny zájezdu včetně volitelných příplatků. Při platbě touto benefiční kartou bude účtován příplatek ve výši 10% z hrazené částky. Při stornování zájezdu bude zákazníkovi vrácená částka v hotovosti ve výši maximálně 80% z nominální hodnoty zaplacené benefiční kartou po odpočtu odstupného dle odstavce 5 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

4. Cenová garance CK JL

Ceny zájezdu CK JL jsou cenami smluvními a jsou kalkulovány na základě kurzů ze dne 30.9.2024. Závazná cena zájezdu pro zákazníka je cena uvedená v SOZ (objednávce). CK JL je schopna z vlastních zdrojů a na základě akontací v zahraničí absorbovat až 10 % poklesu kurzu české koruny oproti stavu ze dne 30.9.2024. V případě, že by pokles kurzu české koruny byl vyšší, může CK JL přistoupit k ukončení platnosti ceníků otištěných v katalogu a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě aktuálních kurzů. Nové ceny by v tomto případě platily pro všechny klienty, kteří si zájezd zaknhovali, zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek a pro nové rezervace. Nabídka cenové garance se týká klientů, kteří v době vyhlášené cenové úpravy na základě změn kurzů budou mít zaplacenou plnou cenu zájezdu. Těmto klientům je původně vypsaná cena garantována. O případném zvýšení ceny zájezdu pro klienty, kterých se týká cenová garance, je CK JL povinna písemně informovat zákazníka nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Cena zájezdu nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu, v tomto případě CK JL uhradí pokutu klientovi ve výši 10 % ceny zájezdu bez pojištění.

5. Odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo zrušení objednávky dopravy zákazníkem, odstupné

Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené SOZ nebo objednávky dopravy. Odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo zrušení objednané dopravy musí být provedeno písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno cestovní kanceláři. Při odstoupení od SOZ je zákazník povinen zaplatit CK JL za každého přihlášeného účastníka odstupné z celkové ceny zájezdu v následující výši :

60 a více dní před odjezdem 1000 Kč/osoba

59-46 dní před odjezdem 25% z ceny zájezdu

45-26 dní před odjezdem 50% z ceny zájezdu

25- 8 dní před odjezdem 80% z ceny zájezdu

7 dnů a méně před odjezdem 100% z ceny zájezdu.

U jednodenních zájezdů 60 a více dní před odjezdem 100 Kč/osoba.

Při odstoupení zákazníka od uzavřené SOZ je výše stornopoplatku za Cestovní pojištění rovna vždy celkové ceně Cestovního pojištění.

Den, ve kterém došlo ke zrušení SOZ nebo objednávky, se započítává do výše uvedeného počtu dnů rozhodných pro výpočet odstupného.

Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba. V případě storna zájezdu (zrušení účasti) jedné ze dvou osob ve dvoulůžkovém pokoji, musí zbývajcí osoba doplatit cenu za 2. osobu. Obdobně se postupuje při obsazení apartmánu, nebo studia nižším počtem osob. V opačném případě tato osoba/y (v apartmánu, studiu) nesplňuje/í podmínky pro vystavení ubytovacího poukazu (voucheru) a nebudou jí/jim poskytnuty služby. Pokud se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování, zmešká odjezd autobusu nebo musí být před počtem cesty nebo v jejím průběhu ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení ceny zájezdu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně přeruší účast na zájezdu nebo nevyčerpá vlastní vinou některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na finanční náhradu.

6. Práva a povinnosti CK

- před zahájením zájezdu :

a/ Je-li CK JL nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu (objednávky). Pokud

navrhovaná SOZ nebo změna SOZ (objednávky) vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

V závažných případech má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou SOZ (objednávky) souhlasit nebo zda odstoupí od SOZ (objednávky). Za důvod k odstoupení od SOZ (objednávky) ze strany zákazníka bez stornopoplatků se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních a podobných důvodů. Pokud zákazník neodstoupí od SOZ (objednávky) ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu SOZ (objednávky), má se za to, že s její změnou souhlasí.

b/ CK JL je oprávněna zejména v případech, které nemůže ovlivnit, zrušit zájezd, přesunout nebo upravit termín odjezdu, provést operativní změnu programu zájezdu.

V těchto případech CK JL nepřebírá odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny.

U zájezdu s dopravou trvající déle než 6 dní si CK JL vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději 21 dní před plánovaným začátkem zájezdu, trvající 2-6 dní si CK JL vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději 7 dní před plánovaným začátkem zájezdu a trvající méně než 2 dny si CK JL vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději 2 dny před plánovaným začátkem zájezdu jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který činí 40 platících osob a v téže lhůtě je povinna o této skutečnosti informovat zákazníka programu a může zajistit jen služby v souladu se svými možnostmi.

c/ CK JL si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li provedena z vážných důvodů zahraničním partnerem. Potom CK JL garantuje ubytování v jiném ubytovacím

zařízení stejné kvality za předpokladu, že zájezd nebo pobyt byl v dalších bodech realizován dle programu, výše uvedené skutečnosti nemohou být předmětem reklamace zákazníka a práva na vrácení peněz.

d/ CK JL neručí za případné zpoždění z technických důvodů, nepříznivé počasí, přetížení komunikace, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, zpoždění z důvodu nedochvilnosti klientů. V těchto případech nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od SOZ (objednávky), slevu či jiné odškodnění.

e) na zájezdy nesplňující podmínky § 2522 Obč. zákoníku se nevztahují povinnosti, které Občanský zákoník ukládá pořadateli zájezdu dle § 2538, § 2541, § 2543 Občanského zákoníku.

7. Změna Smlouvy o zájezdu (SOZ)

Na základě písemného požadavku zákazníka provádíme, pokud je to možné, změny knihování jména zákazníka (náhradník), termínu a ubytování, za které účtujeme poplatek ve výši 200,- Kč. U jednodenních zájezdů 100 Kč za každou překnihovanou změnu. Oznámení o změně jména musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SOZ. Veškeré poplatky jsou účtovány vždy za každou překnihovanou osobu, včetně dětí.

8. Reklamac

Jestliže zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek, má zákazník právo provést reklamaci. Zákazník je povinen oznámit své požadavky neprodleně tak, aby mohla být sjednána náprava včas na místě samém. Reklamaci zákazník uplatňuje nejdříve u zástupce CK JL (průvodce nebo volá dispečerské číslo +420 733 595 055) v místě konání zájezdu a aktivně přistupuje k jejímu vyřešení. Zástupce CK JL je oprávněn při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby, či jinou odpovídající kompenzací. Pokud zákazník není spokojen s vyřešením reklamace na místě, vyžádá si písemné vyjádření průvodce nebo zástupce CK, u hotelových reklamací musí být proveden zápis o předmětu reklamace mezi zákazníkem a recepcí. Bez písemného vyjádření průvodce, zástupce CK (potvrzení recepce) nebude brán na případné pozdější reklamace zřetel. Zákazník musí uplatnit reklamaci u CK JL bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, jinak právo zaniká.

9. Cestovní doklady

Každý zákazník (spolucestující) je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových a zdravotních předpisů té země, do které cestuje. Každý občan ČR, včetně dětí (bez rozdílu věku) musí být pro cesty do zahraničí vybaven vlastním cestovním dokladem (cestovní pas nebo občanský průkaz). Není již tedy možné cestovat s dětmi zapsanými v cestovním pase ani v občanském průkaze rodičů. Doklady musejí být platné minimálně po dobu plánovaného pobytu mimo území ČR. Zdroj: www.mzv.cz

Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů, nese zákazník. V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit náhradní doklady sám a na vlastní náklady. Zákazník se může v tomto případě obrátit na průvodce nebo zástupce CK na dispečerském čísle +420 733 595 055 s žádostí o pomoc. Průvodce nebo zástupce CK může v tomto případě pomoci pouze v omezeném rozsahu a v takové míře, aby nebyly narušeny jeho jiné pracovní povinnosti.

10. Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře

Ceny všech zájezdů zahrnují povinné smluvní pojištění CK JL proti úpadku ve smyslu zákona č.159/1999 Sb. v platném znění. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi

pojištěnému cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy CK JL 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,
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze zčásti.

CK JL si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka) u subjektu Generali Česká Pojišťovna a.s. Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

11. Cestovní pojištění

K zájezdům organizovaným CK JL je možno si sjednat cestovní pojištění dle rozsahu uvedeném v katalogu či na www.jadranlevne.cz. Cestovní pojištění je možno zakoupit jediňe současně s uzavřením smlouvy o zájezdu a je nutnė je v plně výši ihned uhradit. V případě storna zájezdu nebo změny osoby se pojistné nevrací.

12. Ostatní povinnosti zákazníka

a/ dodržovat ubytovací řád v ubytovacích kapacitách včetně dodržování nočního klidu, jinak se zákazník vystavuje riziku ukončení ubytování ze strany majitele ubytovací kapacity bez náhrady. CK JL neodpovídá za takto vzniklou škodu zákazníkovi.

b/ zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu

c/ zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje

13. Autobusová doprava a zavazadla

1. Nástupní místa Orlová a Český Těšín: Minimální počet pro realizaci autobusové dopravy z daného nástupního místa na trase je 6 osob. V případě menšího počtu si cestovní kancelář vyhrazuje právo nástupní místo změnit (výběr náhradního nástupního místa je po domluvě s klientem). Změna nástupního místa z důvodu nízkého počtu cestujících není důvodem ke zrušení Smlouvy o zájezdu.

2. Zavazadla:

a/ Povolená hmotnost zavazadel je 15 kg/zavazadlo/1 osoba + 5kg příruční zavazadlo o max. rozměrech: délka 56, šířka 45 a hloubka 25 cm (příčemž součet těchto 3 rozměrů může být max. 115 cm). Každý cestující může mít jedno příruční zavazadlo. Za nadváhu do 8 kg (navýšení hmotnosti 1 zavazadla na 15-23 kg) je účtován poplatek 500 Kč – platba v CK nejpozději 5 dní před odjezdem nebo 800 Kč – platba u řidiče autobusu. Poplatek je za 1 směr jízdy. Zavazadla o hmotnosti nad 23 kg budou z přepravy vyloučena.

b/ Zákazník je povinen označit svá zavazadla štítkem, na kterém bude uvedeno: jméno a příjmení, adresa, telefonní číslo mobilního telefonu, který bude mít zákazník v době trvání dovolené zakoupené u CK JL u sebe.

14. Škody

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku, v ubytovacím zařízení nebo na majetku cestovní kanceláře.

15. Zpracování osobních údajů

Zákazník bere na vědomí, že CK JL zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytne či poskytne CK JL v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu či jiné smlouvě mezi zákazníkem a CK JL, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK JL shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávají budou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním. CK JL při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.

Poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu či jiná smlouva uzavřená mezi zákazníkem a CK JL.

CK JL bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.

Osobní údaje zákazníka bude CK JL zpracovávat pouze k následujícím účelům:

- a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
- b) ochrana práv a právem chráněných zájmů CK JL, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK JL na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
- c) dodržení právní povinnosti CK JL stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR a
- d) marketingové a obchodní účely na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK JL.

Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování a která činí 3 roky po zániku závazků z příslušné smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK JL, poté budou osobní údaje zlikvidovány či anonymizovány.

Při zpracování osobních údajů bude docházet k předávání osobních údajů do zemí, ve kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiné služby.

CK JL vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země.

Zákazník je oprávněn požadovat informaci o zpracování svých osobních údajů o účelu zpracování osobních údajů, rozsahu, případně kategoriích osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, o zdrojích osobních údajů, o povaze automatizovaného zpracování, o zpracovatelích, o příjemcích, případně kategoriích příjemců osobních údajů.

CK JL poskytne sdělení požadovaných informací bez zbytečného odkladu, za přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí takové informace.

V případě, že zákazník zjistí nebo se domnívá, že CK JL nebo smluvní zpracovatel provádí zpracování osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, je zákazník oprávněn:

- požádat o vysvětlení;
- požadovat, aby CK JL nebo jeho smluvní Zpracovatel odstranili takto vzniklý stav; zejména je zákazník oprávněn požadovat blokaci, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů.

CK JL vždy bez zbytečného odkladu informuje zákazníka o vyřízení jeho žádosti. Zákazník má právo kdykoliv se obrátit se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů.

16. Platnost

Tyto Všeobecné podmínky platí pro účastníky všech zájezdů organizovaných CK JL a vstupují v platnost 1.11.2024.

Zákazník potvrzuje podpisem této smlouvy o zájezdu:

- a) že jsou mu Všeobecné podmínky CK JL známy a souhlasí s nimi,
- b) že mu byly vysvětleny všechny charakteristické znaky ubytovacího místa, polohy, kategorie a stupně vybavenosti ubytování, že byl s touto charakteristikou ubytovacího místa seznámen
- c) že se seznámil a souhlasí s podmínkami cestovního pojištění.

17. Závěrečná ustanovení

Veškeré údaje a informace o službách, cenách a cestovních podmínkách, obsažené v našem katalogu, odpovídají informacím známým v době jeho tisku. Změny jsou vyhrazeny.

V Havířově dne 1.11.2024