

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRODEJE, ÚČASTI NA ZÁJEZDU CK AVANTI-TOUR

1. Úvodní ustanovení

Cestovní kancelář AVANTI-TOUR Ing. Veronika Červinská, se sídlem Františka Kupky 965, 518 01 Dobruška a místem podnikání Pulická 21, 518 01 Dobruška IČ: 88 10 13 98, zajišťuje a poskytuje služby ubytovací, dopravní, stravovací včetně doplňkových služeb – dále jen CK. CK má uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře s ČPP a. s. VIG a je držitelem koncesní listiny na předmět podnikání „Provozování cestovní kanceláře“. Vzájemný vztah a právní poměr mezi CK AVANTI-TOUR a zákazníkem se řídí ustanovením zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách v oblasti cestovního ruchu a je upraven v těchto Zájazdy je možno objednat a zakoupit v CK a dále u jejich určených obchodních zástupců – prodejce, který je cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, která prodává zájezd další CK. CK/CA jedná na základě uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost CK/CA uzavírat o zájezdu jménem CK, pro kterou je zájezd zprostředkován.

2. Účastníci smluvního vztahu

Účastníci zájezdu mohou být • osoby mladší 15 let pouze v doprovodu osoby starší 18 let • účastníci 15 – 18 let se souhlasem zákonného zástupce, pokud se sám zájezdu neúčastní. Celkový zdravotní stav musí každý účastník zájezdu zvážit sám a případně pochybnosti konzultovat s lékařem. Účastník způsobilý k právním úkonům ručí za smluvní závazky přihlášených osob jako za své vlastní.

3. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká na základě podepsané smlouvy o zájezdu a uhrazené stanovené zálohy nebo plné ceny zájezdu. Obsah smlouvy je sjednán dle katalogu, případně dodatečných nabídek. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že je mu znám její plný obsah a souhlasí s ní, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy. CK se zavazuje zabezpečit služby zákazníkově v dohodnutém rozsahu.

4. Cena zájezdu

Ceny zájezdů a dalších služeb poskytovaných CK jsou uvedeny v katalogu. Závazná a dohodnutá cena je uvedena ve smlouvě o zájezdu. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem, je CK oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozornění. Zákazník hradí veškeré náklady spojené se zrušením cesty – storno poplatky. V případě, že prodejce zinkasuje od zákazníka zálohu a doplatky a tyto nepřevéde bezodkladně na účet CK, je tato oprávněna nepotvrdit zákazníkovi smlouvu o zájezdu a zájezd zrušit. Pokud dojde k tomu, že ještě v den odjezdu není částka za zájezd připsána na účet CK, vyhrazuje si CK právo klienta neodbat. Veškeré důsledky s tímto spojené, nese prodejce. CK může jednostranně zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení: • ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot • směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10%. Případnou změnu ceny je CK povinna určit a písemně oznámit nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 7 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu, nebo služeb uvedených ve smlouvě o zájezdu uhradit rozdíl v ceně zájezdu.

5. Práva a povinnosti zákazníka

Rádně a pravdivě vyplnit a odevzdat smlouvu o zájezdu • k povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§1767 OZ) dále patří: seznámit osoby s těmito VSP jakož i dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o kvalitě a rozsahu služeb • uhradit CK sjednanou cenu v daném termínu • zabezpečit si platné doklady na cestu • zajistit u osob mladších 15 let doprovod dospělého účastníka • dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů (v případě že objednatel nebude umožněn místními orgány vstup do tranzitní nebo cílové země, např. z důvodu neplatného nebo zapomenutého cestovního dokladu), CK nenese žádné závazky vůči objednateli a objednatel se musí na své náklady dopravit do ČR a ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb, • dbát pokynů vedoucího zájezdu • u autobusových zájezdů jsou povolena zavazadla max. 20 kg/osobu, jsou zakázány kartony vody, piva... • v případě zrušení či nedostavení se na zájezd zaplatit stanovené storno poplatky • právo zrušit svou účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb a odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v č. 8 Storno podmínky • právo písemně oznámit CK, že se místo něj zájezdu zúčastní jiná osoba – za tuto změnu si CK účtuje manipulační poplatek 250 Kč/osobu. • případné nedostatky reklamovat a žádat náhradu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu – viz článek 9 Reklamační řád • být informován do 14 dnů před odjezdem, že se zájezd nekoná či přesouvá na jiný termín • být seznámen včas s případnými změnami programu, rozsahu služeb a cen • právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění CK pro případ úpadku.

6. Práva a povinnosti CK

CK je povinna pravdivě a rádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu, má vždy přednost smlouva o zájezdu • CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku CK • rádně a kvalitně zabezpečit v průběhu zájezdu sjednané služby • neprodleně řešit připomínky, reklamace – na místě • CK neručí za případné zpoždění autobusu, upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodu nepříznivého počasí, atd. V případě zpoždění nevzniká cestujícími právo na finanční kompenzaci a na odstoupení od smlouvy • informace týkající se odjezdu předat objednavateli písemně na adresu nejpozději 7 dní před odjezdem • CK je povinna čekat maximálně 15 minut po plánované době odjezdu ze stanoveného místa na zákazníka. Pokud se zákazník nedostaví ve stanovené době, nárok na přepravu zákazníkovi zaniká

7. Změny dohodnutých služeb

Změny a odchylky jednotlivých služeb CK AVANTI-TOUR od dohodnutého obsahu služeb jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změny trasy a termínu zájezdu, eventuelně programu během zájezdu (z důvodu

tzv. vyšší moci). CK je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přítom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. • CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy o zájezdu jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků (30 osob). V takovém případě je CK povinna, nejpozději však 14 dní před odjezdem, informovat zákazníka.

8. Odstoupení od smlouvy – storno podmínky

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy na zájezd bez jakýchkoliv storno poplatků při zrušení zájezdu CK. Zákazník má právo, po potvrzení a převzetí smlouvy o zájezdu od CK, svou účast zrušit doporučeným dopisem. Jednotlivci i organizace jsou povinni při zrušení uhradit tyto stornovací poplatky • více než 61 kalendářních dnů před odjezdem 10% z ceny zájezdu • 60–41 kalendářních dnů 15% z ceny zájezdu • 40–21 kalendářních dnů před odjezdem 40% z ceny zájezdu • 20–11 kalendářních dnů před odjezdem 60% z ceny zájezdu • 10–6 kalendářních dnů před odjezdem 80% z ceny zájezdu • 5–3 kalendářních dnů před odjezdem 90% z ceny zájezdu • v době kratší než 3 kalendářní dny, v případě nenastoupení zákazníka k zájezdu či vyloučení zákazníka ze zájezdu 100%. V případě vlastní neúčasti si zákazník může za sebe najít náhradu, v takovém případě ihned uvědomí CK. Storno poplatky platit zákazník nebude, zaplatí pouze manipul. poplatek ve výši 250 Kč.

9. Reklamační řád

Při nesplnění povinností CK určených smlouvou o zájezdu musí zákazník uplatnit své právo na reklamaci přímo v místě poskytované služby a to u delegáta CK. Pokud nedošlo k nápravě přímo na místě samém, je zákazník povinen sepat s delegátem reklamační protokol, jehož kopii pak přikládá jako doklad pro uplatnění svého nároku u CK nebo příslušného obchodního zástupce. Bez tohoto protokolu nemůže být reklamační uznána či vyřízena. Zákazník může své nároky uplatnit nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

10. Další ustanovení

V den příjezdu je nárok na ubytování od 14 hodin. V den odjezdu musí hosté podle mezinárodních zvyklostí opustit pokoje do 9:30. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokojů. Podmínky střídání turnusu jsou uvedeny v informačních pokynech na nástěnkách, nebo informací podá delegát na schůzce před odjezdem. V cenách zájezdů není zahrnuto komplexní pojištění – naše CK nabízí předmětné pojištění za příplatek. Pojistná smlouva vzniká mezi cestujícími a pojišťovnou a v případě pojistné události nepřísluší CK posuzovat existenci, případně výši finančních nároků z pojistného vztahu. Znamená to, že pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou. Cestovní pojištění je možné sjednat pouze při uzavírání smlouvy o zájezdu. Není možné ji uzavřít dodatečně. Předmětné pojištění nabízí CK od UNIQA pojišťovny a. s. pod číslem rámcové smlouvy 1360500005.

11. 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. 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: jméno, příjmení, datum (případně RČ) a místo narození, pohlaví, místo trvalého pobytu, státní občanství, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, platební instrukce, údaje o případných požadavcích. 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, zahraniční partneři, smluvní průvodci a delegáti, smluvní pojišťovny). Zákazník jako subject údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby, či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zmocněn k uzavření smlouvy, rádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli). Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. při zařazení do věrnostního programu. Cestovní kancelář je oprávněna obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Zaslání obchodních sdělení může zákazník odvolat zasláním e-mailu na e-mailovou adresu: ck@avanti-tour.cz Zákazník má možnost udělit souhlas se zpracováním osobních údajů ústně (například při pořizování fotografií v průběhu zájezdu). Podrobně „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na www.avanti-tour.cz „ke stažení“. Pokud se zákazník domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového orgánu. Dozorových úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ).

12. Závěrečná ustanovení

Zákazník (objednavatel) podpisem Smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb a s všeobecnými smluvními podmínkami, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu uzavírá. Zákazník (objednavatel) je osobně zodpovědný za správnost jim uvedených osobních údajů a souhlasí s použitím jeho osobních údajů, dle zákona č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě pro potrebu CK za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu. Tyto VSP jsou nedílnou součástí každé smlouvy o zájezdu na zájezdy pořádané CK AVANTI-TOUR a vstupují v platnost dnem vydání katalogu na příslušný rok s tím, že se ruší platnost VSP předchozích.