

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CK MAUTHNER s.r.o.

se sídlem Praha – Holešovice, V háji 1092/15, IČ: 285 26 911, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 148064

I. Preambule

1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smluv o zájezdech (dále jen SOZ) uzavíraných s klienty CK Mauthner s.r.o. (dále jen CKM), na základě kterých se klienti účastní zájezdů či využívají služeb poskytovaných a pořádaných CKM.
2. CKM organizuje standardní zájezdy, uvedené v katalogu i zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce i skupiny dle dohody (dále jen „zájezd“). Pro klienty s individuální dopravou zprostředkovává ubytování v penzionech, hotelech a apartmánech včetně dalších služeb souvisejících s cestovním ruchem.

II. Předmět Podmínek

1. Předmětem těchto Všeobecných podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících ze SOZ uzavřené mezi CKM jako pořadatelem zájezdu a klientem jako účastníkem zájezdu.
2. Pokud jsou ve SOZ uvedeny a CKM akceptovány podmínky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené ve SOZ.

III. Uzavření Smlouvy o zájezdu

1. SOZ pořádaném CKM obsahuje zejména označení smluvních stran, vymezení zájezdu, termín, jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání, cenu zájezdu včetně časového rozvrhu pláze a vyšší jednotlivých záloh i o poplatcích a službách, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny, označení způsobu, jakým má klient uplatnit své právo z porušení povinností včetně údaje o lhůtě, ve které může právo uplatnit a vyšší odstupného, které klient pořadatelé uhradí v případech stanovených občanským zákoníkem. Klient odpovídá za správnost všech jím vyplněných údajů uvedených ve SOZ.
2. SOZ nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, účinnosti pak nabývá okamžikem úhrady zálohy na cenu. Pro případ, že klient nezaplatí řádně a včas zálohu na cenu zájezdu, zaniká smlouva o zájezdu s účinky od počátku, to však nevylučuje právo CKM uplatnit odstupné.
3. Za splnění závazků dalších přihlášených osob uvedených na SOZ odpovídá klient (objednavatel), se kterým je SOZ uzavírána. U osob mladších 18-ti let, cestují-li bez doprovodu zákonného zástupce, je nezbytný písemný souhlas zákonného zástupce připojený ke SOZ.
4. Specifikace ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, specifikace stravování, tj. jeho způsobu a rozsahu, jsou-li některé z těchto služeb součástí zájezdu, vyplývají z katalogu CKM nebo z ostatních nabídek zpracovaných CKM, které má klient k dispozici. Pokud tyto údaje uvedeny v katalogu či ostatních nabídkách CKM nejsou, budou uvedeny v příloze SOZ.

IV. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je stanovena v souladu s nabídkami CKM či s katalogem zájezdů vydávaným CKM. Souhrnná cena zájezdu uvedená ve SOZ je konečná s výjimkou povinných poplatků třetím subjektům, které je klient povinen uhradit v místě pobytu v místní měně.
2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně stanoveny v nabídce CKM či katalogu CKM, případně blíže specifikovány ve SOZ.
3. Cena zájezdu je splatná ve dvou splátkách, z nichž první zálohová splátka ve výši 50% je splatná **do 2 dnů** po uzavření SOZ a druhá splátka, tvořící doplatek ceny zájezdu, je splatná nejdříve **4 týdny** před počátkem zájezdu, pokud se nejedná o zájezd lastminute, pak je postupováno dle č. 4.
4. Pokud by s ohledem na datum uzavření SOZ v době splatnosti zálohy nastala zároveň i splatnost doplatku ceny zájezdu, je cena zájezdu splatná společně se zálohou **max. do 1 dne od uzavření SOZ** (není-li ve SOZ uvedeno jinak). Cena zájezdu však musí být vždy v plné výši uhrazena před zahájením zájezdu.
5. Klient je povinen uhradit úplnou cenu zájezdu CKM. Úhradu provede převodem, případně vkladem v Kč na účet CKM, ČSOB, a.s., č. ú. 226485477/0300, nebo prostřednictvím obchodního zástupce CKM, jehož prostřednictvím uzavřel SOZ. Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá vždy klient. V případě úhrady ceny zájezdu převodem na účet se cena, považuje za uhrazenou dnem připsání na účet CKM.
6. CKM je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny zájezdu s tím, že tato změna bude uvedena ve SOZ, vždy však oznámena klientovi.
7. Není-li cena zájezdu uhrazena ve stanovené lhůtě, je CKM oprávněna od SOZ odstoupit. Klient je v takovém případě povinen uhradit odstupné (stornopoplatky) ve výši stanovené v čl. VIII. Před odstoupením od SOZ může CKM poskytnout klientovi doatečně lhůtu k úhradě. Pokud CKM nevyužije práva k odstoupení od SOZ a není-li cena zaplacená v plné výši ani před zahájením zájezdu, zavazuje se klient zaplatit CKM 100% konečné ceny zájezdu vč. všech sjednaných služeb, a to do 3 dnů od sjednaného zahájení zájezdu. Klient výslovně souhlasí, že tato částka bude automaticky započtena s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu.

V. Změny zájezdu

1. Ceny zájezdů CKM byly kalkulovány na základě nákladů CKM s přihlédnutím ke kurzům měn ke dni uvedenému v nabídce, popř. příslušném katalogu. CKM je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve SOZ za podmínek stanovených v čl. 2.
2. Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu; anebo,
 - b) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, pokud CKM zároveň přesně stanoví způsob výpočtu zvýšení ceny
3. Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:
Ad 2a) Při zvýšení směnného kurzu české koruny je CKM oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je dán datem nabídky zájezdu, rozhodný je měnový kurz stanovený ČNB.
Ad 2b) Zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot CKM je oprávněn při splnění podmínek dle § 2530 občanského zákoníku zvýšit cenu zájezdu zvýší-li se cena dopravy včetně ceny pohonných hmot
 4. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být klientovi odesláno nejpозději 21 dní před zahájením zájezdu.
 5. CKM má právo, je-li k tomu nucena z jiných objektivních důvodů, než jsou uvedeny v čl. 2, zejména v případě zvýšení cen služeb dodavatelů, vyhlásit nové ceny za ceny jí poskytovaných služeb. Takto upravené ceny zájezdů jsou platné ode dne vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny zájezdy i jednotlivé služby, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace, tj. nebyl uskutečněn odjezd.
 6. CKM je oprávněna z objektivních důvodů (změna od dodavatele CKM) změnit před zahájením zájezdu podmínky SOZ a navrhnout je klientovi. CKM není povinna sdělit důvody změny SOZ, vyjma důvodů pro zvýšení ceny zájezdu dle čl. V. těchto Všeobecných podmínek, v tom případě, musí být v návrhu nová cena zájezdu uvedena.
 7. Navrhne-li CKM změnu SOZ, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou SOZ souhlasit, nebo zda od SOZ odstoupí (bez uplatnění stornopoplatků). Pokud klient ve stanovené lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu SOZ neoznámí CKM, že návrh nepřijímá a že od SOZ odstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Právo odstoupit od SOZ neplatí v případě, že předmětem změny je výhradně změna ceny zájezdu dle čl. V. těchto Všeobecných podmínek.
 8. Za změnu SOZ se nepovažuje zejména:
 - a) změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, kategorie ubytování, stravování, dopravy apod.,
 - b) změna programu zájezdu spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním vyvolaném nepředvídatelnými okolnostmi.
 9. Reklamací nelze uznat v případech, kdy vytýkané nedostatky nejsou zaviněny CKM či jiným dodavatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a zároveň:
 - a) nedostatky jsou zaviněny klientem nebo vyplývají z jednání klienta, a/nebo
 - b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, a/nebo
 - c) nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci – za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci – např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod. vyloučí povinnost CKM plnit jakékoli nároky klientů vyplývající z nastalých nedostatků a změn, uvedených v tomto odstavci.

VI. Práva a povinnosti klienta

1. Klient je oprávněn:
 - a) požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd,
 - b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb.
 - c) být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu.
2. Po uzavření SOZ lze na žádost klienta provést změnu osoby klienta, je-li to objektivně možné (zejm. z časových důvodů a podmínek na straně dalších poskytovatelů služeb). Před zahájením zájezdu může klient písemně oznámit CKM, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává klientem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového klienta, že souhlasí s uzavřenou SOZ. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu.
3. Klient má právo zažádat CKM o dílčí změnu objednaných fakultativních služeb již uvedených v SOZ (např. typ skipasu apod.) za jiné služby.
4. Klient je povinen:
 - a) uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších služeb podle výše uvedených podmínek,
 - b) nastoupit ve stanoveném čase na zájezd, resp. se dostavit do stanoveného ubytovacího zařízení,
 - c) zajistit si platný cestovní popř. jiný identifikační doklad, popřípadě příslušná vstupní víza (s výjimkou zemí, které toto pro občany ČR nevyžadují)
 - d) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy zemí, ve kterých cestuje; vzniklé závady v poskytnutých službách bezodkladně oznámit místně příslušnému poskytovateli služeb a zastoupení cestovní kanceláře či jiné osobě pověřené CKM odpovědností za zájezd, dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb,
 - e) dodržovat další povinnosti, stanovené mu právními předpisy.

5. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržáním těchto předpisů, nese klient,
6. Veškeré reklamace uplatňuje klient neprodleně na místě vzniku závad, nejlépe písemně, příp. fotodokumentací k zastoupení CKM, V případech, které nebyly odstraněny během zájezdu, pak písemně přímo u CKM nejpozději do 1 měsíce po návratu ze zájezdu, jinak nebude na reklamaci brán zřetel,
7. Klient, který bez zavinění CKM nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu.
8. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržáním legislativy či jiných předpisů, nese klient,
9. Klient byl informován o pasových, vízových a zdravotních formalitách, které jsou nutné pro cestu a pobyt, a o obvyklých cenách a lhůtách na jejich vyřízení.

VII. Práva a povinnosti CK MAUTHNER s.r.o.

1. Pokud je realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu klientů, je CKM oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu klientů zájezd zrušit. O tom je povinná klienta informovat alespoň 3 dny před plánovaným termínem zahájení zájezdu a neprodleně vrátit klientovi všechny předmětné úhrady. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má klient přednost při zařazení na volné místo v zájezdu obdobně.
2. CKM je povinná zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede bezplatně vhodná alternativní opatření, a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, vrátí klientovi rozdíl v ceně objednané a uskutečněné služby.
3. CKM se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany klienta v průběhu zájezdu prostřednictvím místního zástupce CKM nebo další osoby pověřené CKM odpovědností za zájezd vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení. Předpokladem umožnění nápravy je, že klient uplatní své výhrady.

VIII. Odstoupení od Cestovní smlouvy

1. CKM je oprávněna od uzavření SOZ odstoupit jen v případech výslovně uvedených ve SOZ, těchto všeobecných podmínkách nebo v obecné závazných právních předpisech.
2. V případě, že klient před zahájením zájezdu poruší svou povinnost a CKM z tohoto důvodu odstoupí od SOZ, zavazuje se klient zaplatit odstoupné (stornopoplatek) ve výši 100 % celkové ceny zájezdu. V případě odstoupení CKM od SOZ z důvodu porušení povinnosti klienta po zahájení zájezdu doručí klientovi toto odstoupení (oznámení o vyloučení ze zájezdu) místní zástupce CKM nebo další osoba pověřená CKM odpovědností za zájezd.
3. Doručením klientovi zaniká povinnost CKM poskytovat klientovi jakékoli služby dle SOZ. Klientovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení části ceny služeb, které nebyly čerpány, a klient je povinen uhradit CKM náklady vzniklé v souvislosti s jeho dopravou zpět namísto odjezdu a případnou vzniklou škodu.
4. Klient oprávněn od SOZ písemně odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodu v souladu těmito podmínkami a obecné závaznými právními předpisy. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné oznámení o odstoupení od smlouvy (storno) doručeno CKM.
5. Klient bere na vědomí, že jeho odstoupením od smlouvy vzniká CKM újma spočívající v nutnosti vynaložení nákladů na zajištění dalšího klienta a v případě, že se nepodaří náhradního klienta zajistit, újma sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerem CKM a příměného ušlého zisku. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním klienta proto sjednávají strany smluvní odstoupné (stornopoplatky), které se klient v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje ve prospěch CKM zaplatit. Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení o odstoupení od SOZ společnosti CKM
6. Stornopoplatky podle odstavce 2 činí:
 - a) 15% min. 500,- Kč/os. z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany klienta dojde více než 60 dní před prvním dnem zájezdu,
 - b) 35% z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany klienta dojde mezi 59. a 40. dnem před prvním dnem zájezdu,
 - c) 50% z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany klienta dojde mezi 39. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu,
 - d) 75% z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany klienta dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu,
 - e) 90% z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany klienta dojde mezi 10. a 3. dnem před prvním dnem zájezdu,
 - f) 100% z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany klienta dojde mezi 2. dnem před prvním dnem zájezdu a prvním dnem zájezdu.
 - g) 100% z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany klienta dojde v den nástupu zájezdu
5. Veškeré stornopoplatky jsou splatné ihned a budou automaticky započteny s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž klient výslovně souhlasí.

IX. Pojištění

1. V cenách všech zájezdů je zahrnuto pojištění po případ odstoupení od SOZ (storna) zájezdu. CKM klienty informuje o pojištění a v případě zájmu pojištění klientovi zprostředkuje. Klient podpisem SOZ rovněž potvrzuje, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné

a že mu byly předány předsmulvni informace o cestovním pojištění a pojistné podmínky.

2. CKM či jeho obchodní zástupci tak mohou sjednávat jako zprostředkovatelé na základě rámcové pojistné smlouvy pro klienta cestovní pojištění. Pojistná smlouva vzniká mezi klientem a pojišťovnou.
3. Vzniklé případné pojistné události a další nároky z pojistných smluv řeší klient, který podepsal smlouvu, přímo s pojišťovnou, jakožto smluvním partnerem. Pojistníkem je osoba, která uzavírá smlouvu o zájezdu, pojištěnými jsou osoby účastníci se zájezdu, resp. osoby uvedené jmenovitě či odkazem v části týkající se pojištění. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu.
4. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, vylukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty). V případě, že klient sjednal cestovní pojištění, bere na vědomí, že úhradou ceny zájezdu a pojistného je uhrazeno též pojistné na zrušení cesty (stornopoplatky), pokud klientem sjednaná produktová varianta toto pojištění obsahuje. CKM je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu, informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CKM a u obchodních zástupců CKM. Klient rovněž v souladu se zákonem obdrží doklad o pojištění současně se SOZ.

X. Ochrana osobních údajů

1. CKM zpracovává osobní údaje klientů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR), přičemž tyto osobní údaje jsou bezpečně zpracovány v databázi CKM. Poskytnutí těchto osobních údajů je nutné pro uzavření SOZ a pro její plnění, případně pro uzavření smlouvy o pojištění a její plnění. V případě odmítnutí poskytnout tyto osobní údaje nemůže být uzavřena ani plněna SOZ, ani smlouva o pojištění.
2. Svým podpisem na SOZ dává klient v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., Nařízením (EU) 2016/679 CK Mauthner, s.r.o., IČ:28526911, se sídlem V háji 1092/15 Praha 7 – Holešovice 170 00, jakožto správci, souhlas ke shromažďování, uchování a zpracování jeho osobních a citlivých údajů v rozsahu této smlouvy, tj. jména, příjmení, telefonního čísla, adresy a emailu, a to pro účely poskytování služeb a produktů CKM, pro marketingové a obchodní účely CKM a jejich obchodních partnerů, případně jinému obdobnému správci, tak výrobků a služeb třetích stran, a to jak pro zaslání nabídek na poskytování služeb a produktů CKM poštou, tak emailem. Tento souhlas uděluje CKM na dobu neurčitou, a to až do písemného odvolání tohoto souhlasu.
3. Klient uzavřením SOZ bere na vědomí, že osobní údaje sděluje CKM v rozsahu uvedeném v SOZ pro účely poskytování služeb CKM, vyplývajících z uzavřené SOZ a služeb s tím souvisejících (zejména zajištění ubytování, dopravy, zprostředkování pojištění atd.) a tyto osobní údaje budou zpracovávány ze strany CKM a mohou být zpřístupněny poskytovatelům služeb, vyplývajících ze smlouvy o zájezdu, případně ze smlouvy o pojištění, a jimi zpracovány, s čímž klient podpisem SOZ souhlasí. Podrobné informace o zpracování osobních údajů na: <http://www.ckmauthner.cz/OsobniUdaje.aspx>.
4. Dále potvrzuje, že byl CKM, informován o všech právech vyplývajících ze zákona č. 101/2000 Sb, Nařízením GDPR a zejména si je vědom svých práv podle §12 a 21 tohoto zákona, tj. poskytnutí údajů je dobrovolné, svůj souhlas může bezplatně kdykoliv na adrese CKM odvolat, má právo přístupu k osobním a citlivým údajům, právo na opravu těchto údajů a blokování nesprávných údajů, jejich likvidaci, atd.
5. V případě pochybností o dodržování práv se klient může kdykoliv obrátit na CKM nebo přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

XI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Společnost CK Mauthner s.r.o. ve smyslu ustanovení §14, zákona č. 378/2015 Sb. informuje, že subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: <http://adr.coi.cz>. Na tomto webu jsou rovněž zveřejněny postup a pravidla. Podnět lze podat elektronicky prostřednictvím elektronického formuláře dostupného na <https://adr.coi.cz/cs>.

XII. Závěrečná ustanovení

Veškeré informace a údaje obsažené v nabídkách a katalogích a ostatních materiálech vydaných CKM o službách, cenách a cestovních podmínkách, odpovídají informacím známým v době jejich přípravy. CKM si vyhrazuje právo na tiskové chyby v katalogu či ostatních vydaných nabídkách v tiskové či internetové podobě. Nabídka kapacit a služeb platí do jejich vyprodání.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 25.5.2018.

CK Mauthner s.r.o.