

Další smluvní ujednání, Všeobecné smluvní podmínky prodeje, účasti na zájezdu KOTOUR s.r.o.

Následující Všeobecné podmínky CK platí pro všechny zájezdy a pobyty pořádané cestovní kancelář KOTOUR s.r.o., IČO 06808522, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 41095 (dále jen CK).

Smlouva o zájezdu (dále jen „Smlouva“, „smlouva“) je uzavírána v souladu s občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Tyto Všeobecné smluvní podmínky prodeje tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi cestovní kancelář a zákazníkem, přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena. Smlouva může být uzavřena přímo s cestovní kancelář KOTOUR s.r.o. nebo prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře, který jedná na základě a v mezích uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení.

I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Před uzavřením Smlouvy o zájezdu jsou zákazníkovi předány Informace k zájezdu podle § 1b odst. 1 písm. a) nebo b) bodů 1 až 4 zákona 159/1999 Sb. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem (objednavatelem nebo jeho zástupcem) vzniká na základě zákazníkem podepsané Smlouvy o zájezdu, úhrady zálohy zákazníkem a následněm potvrzení smlouvy CK nebo jejím obchodním zástupcem. V případě, kdy zákazník zašle smlouvu emailem a nemá možnost tuto smlouvu podepsat, považuje se za souhlas zákazníka s touto smlouvou jiný výslovný souhlas zákazníka zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci. Tímto okamžikem je uzavřena Smlouva o zájezdu.

Při přihlašování na zájezd pořádaný CK obdrží objednavatel Smlouvu o zájezdu, kterou po vyplnění a podpisu předá nebo zašle CK. Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu objednavatel stvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými smluvními podmínkami CK, případnými Zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy a Přepravními podmínkami (řádem) pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci Smlouvy, uznává je a souhlasí s nimi. Vše je dostupné na webových stránkách CK www.kotour.cz a případně zasíláno zvlášť zákazníkovi elektronicky a nebo osobně předáno. Zároveň s vyplněnou Smlouvou o zájezdu je zákazník povinen zaplatit zálohu 50% ceny zájezdu nebo dle dohody s CK.

II. CENA ZÁJEZDU

Ceny zájezdů jsou cenami dohodou sjednanými mezi CK a zákazníkem (dále jen „zákazníkem“, „objednavatelem“) a jsou vždy uvedeny na Smlouvě o zájezdu (slouží také jako Potvrzení o zájezdu ve smyslu §2525 odst. 2 OZ). CK má právo na jednostranné zvýšení ceny zájezdu do 21. dne před zahájením zájezdu (u palivových příplatků kdykoliv) a to v případě, že dojde ke zvýšení ceny za ubytování, stravování, dopravu vč. cen pohonných hmot (viz palivové příplatky) nebo plateb spojených s dopravou, např. leteckých, bezpečnostních a přístavních poplatků, nové daně či zvýšení dálničních poplatků apod., které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. V tomto smyslu upravené ceny zájezdů jsou platné dnem vyhlášení úpravy ceny a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a jsou obsahem ceny. Pokud se v průběhu roku budou měnit podmínky podnikání v cestovním ruchu a přepravě, je CK oprávněna přecenit nabídku pro nové i stávající uzavřené smlouvy.

- 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 na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě nebo emailem prodejci a pokud není uvedena, dopisem zasláným na adresu uvedenou ve Smlouvě. Nepodstatné změny nezakládají Zákazníkovi právo k odstoupení od Smlouvy. Za nepodstatnou změnu závazků Smlouvy se považují jiné změny než změny skutečností uvedených v § 2527 OZ (a zvýšení ceny zájezdu o 8 a méně % ceny zájezdu). Změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ může být podle okolností případu podstatnou nebo nepodstatnou změnou Smlouvy.

- CK je v souladu s § 2530 OZ oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu. Pokud CK navrhne vyšší navýšení ceny zájezdu, než je 8%, má zákazník právo odstoupit od Smlouvy bez stornopoplatků.

- Zákazník (objednavatel) bere na vědomí, že v ceně zájezdu u leteckých zájezdů je zahrnuta záloha na palivový příplatek. Letecké zájezdy - v případě růstu ceny paliva či změny kurzu USD může dojít ke zvýšení palivového příplatku, který bude objednavateli doúčtován.

Autobusové zájezdy - v ceně zájezdů není zahrnuta záloha na palivový příplatek. V případě, že dojde ke zvýšení ceny motorové nafty (diesel) o více než 10% (ceny v katalogu vychází z průměrné ceny nafty v měsíci říjnu 2021) bude CK účtovat palivový příplatek.

Zákazník (objednavatel) podpisem (uzavřením) Smlouvy o zájezdu prohlašuje, že souhlasí s ustanoveními o automatickém účtování palivových příplatků.

- Případné slevy, vyhlášené CK po datu uzavření Smlouvy o zájezdu zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.

- Nabídka pro skupiny – skupinové ceny se vážou k min. počtu platících osob, které se musí na zájezd přihlásit (min. počet osob uveden na nabídkovém letáku). Pokud tohoto min. počtu platících osob nebude dosaženo, má CK právo změnit prodejní skupinovou cenu na cenu pro jednotlivce (katalogovou). V tomto případě nemá zákazník právo na případné bezplatné odstoupení od Smlouvy.

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Zákazník (objednatel) dle typu zájezdu při podepsání Smlouvy o zájezdu zaplatí zálohu v dohodnuté výši (obvykle 50% z ceny zájezdu). V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník (objednavatel) povinen uhradit 100% celkové ceny zájezdu. Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě. Termínem zaplacení se rozumí termín, kdy je na běžný účet připsána požadovaná částka. Objednavatel může zaplatit zájezd prostřednictvím obchodního zástupce KOTOUR s.r.o. (proviní prodejce), kterého zákazník (objednavatel) vyplněním Smlouvy o zájezdu KOTOUR s.r.o. zmocňuje k výběru peněz od klienta a k následnému převedení peněz na účet KOTOUR s.r.o. Smlouva o zájezdu nabyvá platnost po úhradě zálohy zájezdu zákazníkem (objednavatelem) nebo obchodním zástupcem ve prospěch KOTOUR s.r.o., ve stanoveném termínu. Pokud nebude záloha uhrazena ve stanoveném termínu, rezervace propadá a Smlouva o zájezdu pozbývá platnost.

Doklad pro ubytování, čerpání dalších služeb a pokyny k odjezdu bude zásadně zákazníkovi předán až po plném zaplacení ceny zájezdu.

Ceny zájezdů CK v katalogu (nabídce) byly kalkulovány na základě kurzu české koruny k EUR ze dne 1.10. 2021.

IV. ZMĚNA PROGRAMU SLUŽEB, ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU A ZRUŠENÍ ZÁJEZDU, DALŠÍ USTANOVENÍ

Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů (změny u zahraničních partnerů, dopravců, malého počtu přihlášených klientů apod.) před zahájením zájezdu změnit podmínky Smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy souhlasit nebo zda od Smlouvy odstoupí. Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí a je povinen uhradit rozdíl ceny.

CK je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

CK si vyhrazuje právo na změnu ceny zájezdu, data a hodiny příjezdu, hodiny odjezdu, jakož i na změnu trasy a věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, rozhodnutí státních orgánů, jež mají přímý i nepřímý dopad na kalkulaci ceny zájezdu nebo z důvodu mimořádných okolností (nejistá politická, epidemiologická i vojenská situace v navštívené zemi), změny podmínek pro vstup do destinace dle aktuálních epidemiologických nařízení vlády, stávky, dopravních problémů a poruch, neštěstí a dalších okolností, které CK nemohla ovlivnit. CK nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.

CK si vyhrazuje právo na úpravu nástupních míst na základní odjezdové trase, dle počtu přihlášených osob. Bude-li méně než 8 zájemců, může CK zajistit dopravu vlakem nebo linkovými spoji, popř. po dohodě s účastníkem zájezdu provést změnu nástupního místa. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné (posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 48 hodin u autobusových zájezdů, posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 120 hodin u leteckých zájezdů, zásadní změna ubytování, programu).

CK nenese odpovědnost za škody vyplývající pro klienta ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zaviněním, které lze přičíst klientovi, zaviněním třetí strany a to v případě, jsou-li tyto změny nepředvídatelné nebo nevyhnutelné.

CK nenese odpovědnost za možnou nákazu infekčním onemocněním klienta na zájezdu a nenese odpovědnost za ušlý zisk klienta po zájezdu.

CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovním ruchem a je povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

CK může odstoupit od smlouvy, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného ve Smlouvě o zájezdu v jednotlivém zájezdu. O zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků, kterým je realizace zájezdu podmíněna, je cestovní kancelář povinna informovat zákazníka písemně ve lhůtě, která nesmí být kratší než:

náhrady škody za závazky ze Smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu, Guadalajare a Montrealu, případně dalšími jinými závaznými právními předpisy. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkovi třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Rozsah odpovědnosti KOTOUR s.r.o. při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravní společností. Reklamaci zavazadel se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo na letišti u příslušné přepravující letecké společnosti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.). V otázkách zde vysloveně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, na jejichž text se tímto odkazuje.

IX. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Každý zákazník (objednatel) musí mít na cestu do zahraničí uzavřené cestovní pojištění. V případě neuzavření cestovního pojištění na sebe bere zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti se zájezdem. CK nabízí komplexní cestovní pojištění od UNIQA pojišťovny, a.s., včetně pojištění případného storna zájezdu, které lze sjednat při uzavření smlouvy. Rozsah nabídky pojištění je uveden v nabídce zájezdů nebo na www.kotour.cz. Aktuální Všeobecné pojistné podmínky jsou ke stažení na adrese www.uniga.cz. V případě pojistné události si z adresy www.uniga.cz stáhněte formulář pro hlášení pojistné události a vyplněný jej zašlete společně s dalšími podklady prokazujícími vznik pojistné události na adresu UNIQA pojišťovna, a.s., Evropská 136, 160 12 Praha 6 nebo v případě storna zájezdu na KOTOUR s.r.o. V naléhavé situaci vyžadující lékařskou pomoc v zahraničí volejte asistenční službu Europ Assistance, tel. +420 296 333 696. Uveďte Vaše jméno, číslo pojistky (2560574800) a telefon. Upozorňujeme, že v případě potřeby navštívit lékařské zařízení, CK nehradí náklady spojené s dopravou.

X. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA (OBJEDNAVATELE)

Objednavatel (zákazník) musí dodržet zejména tyto povinnosti:

- zaplatit CK zálohu a doplatek ve stanoveném termínu
 - zajistit si platný cestovní doklad (do některých zemí musí být platnost delší než 6 měsíců po návratu). Zákazníci s cestovním dokladem vydaným mimo ČR jsou si povinni zajistit potřebné doklady pro cestu do cílové destinace i všech tranzitních zemí (informace jsou podávány bezplatně na zastupitelských úřadech těchto států). Zákazník je zodpovědný za správnost, platnost a úplnost všech svých dokumentů a dokladů potřebných ke vstupu do dané země.
 - zajistit si víza a další náležitosti potřebné pro vycestování do dané země dle aktuálně platných předpisů pro vstup do dané země (lékařské potvrzení o vakcinaci, testech v požadovaném jazyce aj.). CK za tyto doklady a služby nehradí zákazníkovi poplatky. Tyto poplatky nehradí rovněž v případě zrušení zájezdu z důvodů, které nemohla ovlivnit (nestabilní politická situace, živelná pohroma, omezení vstupu do země - vyhlášené vládou aj.). Zavedení nových opatření neopravňuje klienta ke zrušení zájezdu.
 - pozorně sledovat také internetové stránky ministerstva zahraničních věcí www.mzv.cz, kde jsou umístěny důležité a aktualizované informace o cílových destinacích (státech určení) a těmito informacemi se řídit
 - řídit se písemnými pokyny CK, ústními pokyny vedoucího zájezdu, průvodce, delegáta nebo zástupce CK
 - pozorně sledovat na letišti veškeré informační tabule a obrazovky s pokyny letišť a dopravců
 - zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků, dodavatelů služeb CK či jejich zástupců (vč. delegáta), ohrozila nebo poškodila dobré jméno CK, přičemž je povinen dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, neporušovat svým chováním bezpečnost dopravy nebo zájezdu, nenarušovat veřejný pořádek, nedopouštět se jakékoli verbální či fyzické inzultace ve směru k jakýmkoli jiným osobám včetně zaměstnanců, zástupců nebo dodavatelů služeb CK, nebyť ve stavu pod vlivem jiných návykových a omamných látek, dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů, počínat si za všech okolností tak, aby předcházal vzniku škody na zdraví a majetku nebo jiné újmy své, ostatních zákazníků, poskytovatelů služeb nebo CK či třetích osob a uhradit případnou újmu, kterou způsobil
 - u autobusových zájezdů jsou povolena zavazadla max 20 kg/os., jsou zakázány kartony vody, piva,...
 - Zákazník se zúčastňuje zájezdu na vlastní odpovědnost. Je si vědom svého zdravotního stavu, fyzických a jiných schopností (např. plaveckých, leteckých, orientačních aj.) a bude dbát, aby své síly nepřecenil.
- Nedoporučujeme brát si na zájezd drahé šperky a jiné cennosti. CK nenese odpovědnost za jejich ztrátu či odcizení.

XI. ZPOŽDĚNÍ

CK neručí za případná zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodů ať už technických, nepříznivého počasí či přetížení leteckých a silničních cest. Klienti musí při plánování přípojů, obchodních termínů a celé dovolené brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění. V případě zpoždění (a to i v případě příjezdu či příletu do cílového místa dovolené) nevzniká cestujícím právo na odstoupení od smlouvy ani na náhradu případné škody. U zájezdů je první a poslední den pobytu určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování, nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení ani prodloužení pobytu.

XII. 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 a místo narození, rodné číslo, pohlaví, místo trvalého pobytu, státní občanství, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, platební instrukce, údaje o případných požadavcích na určitou formu stravy – diety. 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 subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osobou, či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně 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 obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Zasílání obchodních sdělení může zákazník odvolat zasláním emailu na emailovou adresu smlouvy@kotour.cz. Zákazník má možnost udělit souhlas se zpracováním osobních údajů ústně (například při pořizování fotografií v průběhu zájezdu). Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na www.kotour.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 (ÚOOS).

XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Zákazník 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 je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů a souhlasí s použitím jeho osobních údajů, dle zák. č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby CK za účelem zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu.