

Všeobecné smluvní podmínky CK RoSlo s.r.o.

1. Smluvní vztah

- Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kanceláří RoSlo s.r.o., Planá 69, České Budějovice 370 01, IČO: 260 87 391 (dále jen cestovní kancelář nebo CK) vzniká převzetím řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu či objednávky a jejím zpětným potvrzením.
- Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří.
- Cestovní kancelář poskytne služby všem zákazníkům bez omezení. Osoby mladší 15 let se mohou zúčastnit akce pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let. Osoby starší 15 let a mladší 18 let doloží souhlas zákonného zástupce, pokud chtějí čerpat služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce.

2. Ceny zájezdů

- Ceny zájezdů jsou cenami sjednanými dohodou mezi zákazníkem a CK.
- Zároveň s uzavřením smlouvy o zájezdu musí být uhrazena záloha ve výši 50% z předpokládané ceny zájezdu. Doplatek do plné výše musí být zaplacen nejpozději 40 dnů před odjezdem. V případě nedodržení těchto podmínek ruší CK své závazky.
- Po zaplacení ceny zájezdu předá CK zákazníkovi voucher (ubytovací poukaz) a to nejpozději 7 dní před odjezdem zájezdu. Pokud si zákazník koupí zájezd u smluvního partnera CK, dostane pokyny k odjezdu. Ostatní odbavení obdrží u autobusu. Klienti na vlastní dopravu dostanou odbavení týden před nástupem poštou, emailem nebo osobně v CK.
- Pokud dojde od uzavření smlouvy o zájezdu do 21 dnů před zahájením zájezdu k navýšení nákladů (devalvace měny, změna ceny pohonných hmot, dopravních poplatků, pojistných sazeb, apod.), je cestovní kancelář povinná neprodleně zákazníka informovat při zvýšení ceny zájezdu. Do 10 % je zákazník povinen uhradit rozdíl nejpozději v den odjezdu. Pokud zvýšení přesáhne 10 % původní ceny, má zákazník právo od uzavřené smlouvy odstoupit, a to písemně. Neučiní-li tak zákazník ve stanovené lhůtě, je povinen zvýšenou cenu uhradit.

3. Práva a povinnosti zákazníka

- Má právo vyžadovat poskytnutí služeb taxativně sjednaných a uvedených ve smlouvě o zájezdu.
- Má právo být seznámen neprodleně se všemi případnými změnami v programu, rozsahu služeb, či ceně zájezdu.
- Má právo a povinnost ihned reklamovat případné vady poskytnutých služeb (viz. část 7)
- Má právo kdykoliv odstoupit od smlouvy za předpokladu dodržení stornopodmínek (viz. část 5)
- Má povinnost poskytnout CK úplné a pravdivé údaje při vyplnění smlouvy o zájezdu, či objednávky, v případě porušení této povinnosti nese odpovědnost za případné škody.
- Má povinnost sdělovat cestovní kanceláři své stanovisko k případným změnám, se kterými byl seznámen.
- Má povinnost uhradit cestovní kanceláři sjednanou cenu zájezdu.
- Má povinnost zkontrolovat, zda všechny sjednané služby ve smlouvě o zájezdu jsou shodné s katalogem.
- Má povinnost řídit se informačními materiály, které upřesňují konkrétní podmínky zájezdu a dbát pokynů průvodce, či delegáta.
- Má povinnost dostavit se včas na odjezd, nedostaví-li se nebo zmešká-li odjezd, má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
- Má povinnost při změně termínu zaplatit manipulační poplatek 500,- Kč za celou smlouvu o zájezdu.
- Zákazník má právo na ochranu osobních dat.

4. Práva a povinnosti cestovní kanceláře

- Má právo z důvodu, které nemůže ovlivnit (politická situace, devalvace měny, změna u dodavatelů služeb, počet účastníků apod.) zájezd zrušit, změnit termín, hodinu odjezdu, cenu, či program apod.
- Má právo vyloučit ze zájezdů účastníky bez nároku na náhradu nevyužitých služeb, pokud tito svým jednáním či chováním narušují, nebo ohrožují průběh a program zájezdu, nebo porušují právní předpisy ČR, nebo navštíveného státu apod.
- Má právo neposkytnout finanční náhradu, pokud zákazník z vlastní viny služby nečerpá.
- Má povinnost informovat zákazníka o případných změnách.
- Má povinnost předat zákazníkovi základní doklady k zájezdu (pokyny k odjezdu, ubytovací poukaz, pojištění). Způsob předání těchto dokladů je sjednán při koupi zájezdu.
- Má povinnost případné připomínky, stížnosti, či reklamace zákazníků řešit nejpozději do 30 dnů po písemném doložení uvedeného.
- Je oprávněna provádět operativně změny programu a poskyt. služeb průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby.
- Neručí za případné zpoždění odjezdu způsobeného z technických důvodů.

Žádáme proto cestující, aby při plánování přípojů, termínů obchodních schůzek atd., brali v úvahu možnost zpoždění. V případě zpoždění nevzniká klientovi nárok na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené částky.

5. Stornovací podmínky:

- K odstoupení od účasti na zájezdu je vždy třeba písemného oznámení (doporučený dopis nebo písemný záznam mezi zákazníkem a cestovní kanceláří).
- Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu zrušit smluvní vztah a má povinnost zaplatit stornopoplatky ve výši:

U autobusových zájezdů a pobytů na vlastní dopravu.

- více než 70 dní před odjezdem skutečně vzniklé náklady, 10% nebo minimálně 500,- Kč za každou stornovanou osobu
- 69 dní až 40 dní před odjezdem 35 % z ceny zájezdu (minimálně 500,- Kč/osoba)
- 39 dní až 25 dní před odjezdem 50 % z ceny zájezdu
- 24 dní až 11 dní před odjezdem 70 % z ceny zájezdu
- 10 dní až 7 dní před odjezdem 85 % z ceny zájezdu
- 6 dní a méně před odjezdem 100 % z ceny zájezdu

U leteckých zájezdů:

- do 80 dní před odjezdem **skutečně vzniklé náklady**, minimálně 1.000,- Kč/ osoba.
- 79 dní až 30 dní před odjezdem 70 % z ceny zájezdu
- 29 dní až 15 dní před odjezdem 80 % z ceny zájezdu
- 14 dní a méně před odjezdem 100 % z ceny zájezdu

Den, ve kterém došlo ke zrušení smlouvy o zájezdu, se započítává do dnů, které určují výši stornopoplatků.

b) Odstoupí-li klient od smlouvy z důvodu změn podmínek ze strany cestovní kanceláře, či jiného důvodu než je zavinění ze strany zákazníka, bude mít právo na účast v náhradním zájezdu, nebo na vrácení celé zaplacené částky, a to do 21 dnů od obdržení storna.

6. Stornovací podmínky u výletů

Zrušení účasti na výletu je zákazník povinen provést osobně u organizátora výletu nebo písemně, kdy je rozhodující datum doručení dopisu nebo mailu. V případě, že zákazník zruší svou účast na výletu, je povinen zaplatit odstupné v následující výši:

- 30 dní a více před začátkem výletu – 10 % z ceny výletu, minimálně 100,- Kč / osoba
- 29 – 11 dní před začátkem výletu – 20 % z ceny výletu, minimálně 200,- Kč / osoba
- 10 – 6 dní před začátkem výletu – 50 % z ceny výletu, minimálně 200,- Kč / osoba
- 5 dní a méně před začátkem výletu – 100 % z ceny výletu

(Ceny služeb - např. vstupy do historických objektů, na kulturní představení, lanovky, lodní lístky jsou nevratné). Při stornování výletu CK vrátí platbu, sníženou o stornopoplatky, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů. Pokud zákazník nenastoupí na výlet, cena výletu je nevratná (storno poplatky jsou 100% ceny výletu a CK může požadovat doplatek za vstupy, které nejsou součástí výletu, ale byly prokazatelně objednány nebo již předem cestovní kanceláří zaplacený)

7. Zájezd na vyžádání

Zajištění zákazníkem požadovaného ubytování na základě smlouvy je podmíněno předchozím vyžádáním u poskytovatele ubytování. CK je povinná zákazníkovi sdělit, zda došlo k vyžádání požadované služby ubytování nejpozději do čtyř pracovních dnů od podpisu smlouvy. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nemožnosti zajištění ubytování od poskytovatele, se smlouva od počátku ruší na základě oznámení této skutečnosti zákazníkovi.

8. Škody

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu a nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení maximálního úsilí. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí a nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu na své náklady opatřit nové nebo náhradní doklady sám. Zákazník se může v tomto případě obrátit na průvodce s žádostí o pomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu.

9. Reklamace

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší než bylo sjednáno ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě

samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně, nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu, není-li v právních předpisech pro jejich uplatnění stanovena lhůta jiná. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení rezervace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. CK je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od převzetí reklamace, nedohodne-li se se zákazníkem na delší době. Zákazník je povinen uvést údaje pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů a čeho se reklamaci domáhá. Pokud nebudou tyto náležitosti uvedeny, pak předložené informace nemohou být považovány za reklamaci a CK je povinna o této skutečnosti písemně informovat. V případě, že informace budou zákazníkem dodatečně doplněny o chybějící údaje, běží lhůta určená k vyřízení reklamace ode dne doručení doplňujících údajů CK. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb u akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu, či jiné organizace.

10. Mimosoudní řešení sporů

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy o zájezdu je právo ČR. CK a zákazník souhlasí s tím, že si budou písemnosti doručovat elektronickou formou, s tím, že písemnost (elektronická zpráva) se v případě pochybností považuje za doručenou v den odeslání na elektronickou adresu uvedenou zákazníkem a v případě CK na adresu vlada@roslo.cz.

V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>. CK si vyhrazuje právo jednostranně změnit tyto VSP. CK je v případě změny těchto podmínek podle věty první povinna o této skutečnosti bez odkladu informovat ty zákazníky, jichž se bezprostředně dotýká, a to na kontaktní e-mail uvedený zákazníkem. Zákazník má právo takové změny odmítnout a smlouvu z tohoto důvodu vypovědět bez výpovědní doby.

11. Pojištění

CK má ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Pojištění je součástí ceny zájezdu (viz cena zahrnuje). Zákazníkovi vzniká právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud tato doprava je součástí zájezdu,
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

12. Souhlas se zpracováním osobních údajů

Souhlasím, aby mé osobní údaje, včetně rodného čísla, uvedené na této smlouvě zpracovávala CK RoSlo s.r.o. v souladu se zákonem č 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do doby písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a smluvním partnerům, kteří jsou oprávněny služby CK ROSLO s.r.o. zejména nabízet, provádět distribuci nabídek a poskytovat služby, vyřizovat reklamace a zpracovávat účetní operace úhrad za poskytnuté služby. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této smlouvy uděluji souhlas ve smyslu §5 odst. 2 zák. č.101/2000 Sb., rovněž i jménem všech osob uvedených v této smlouvě o zájezdu.

13. Nakládání s osobními údaji

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 /fyzické osoby/:

jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb.

b) 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, průvodci, delegáti, pojišťovny)

c) Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)

d) Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

14. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky vstoupili v platnost dne 1.6.2020 a vztahují se na zájezdy publikované na webových stránkách CK RoSlo s.r.o. a v tištěném katalogu. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy o zájezdu. Katalogy jsou vydány ve velkém předstihu, CK si vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovémto případě, kdy údaje ve smlouvě o zájezdu a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu.

.....
Datum a podpis klienta