

Všeobecné smluvní podmínky CK KARAVAN s.r.o. účinné od 1.3.2022

Cestovní kancelář KARAVAN s.r.o. se sídlem Moskevská ul. 637/6, LIBEREC 1, 46001

IČO 41325028, zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 569, zabývá se prodejem zájezdů a jednotlivých služeb cestovního ruchu.

Smlouva o zájezdu (dále jen SOZ) je uzavírána podle zákona č. 159/1999 Sb. v souladu s občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů (dále jen OZ) mezi CK KARAVAN s.r.o. a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena i prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře KARAVAN, který jedná na základě uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení.

Smlouva o zájezdu

SOZ uzavřená mezi CK a zákazníkem má vždy písemnou formu, obsahuje identifikaci obou smluvních stran, základní vymezení zájezdu, kterého se smlouva týká (základní vymezení služeb).

SOZ se řídí všeobecnými smluvními podmínkami (dále jen VSP). Podepsaná smlouva zákazníkem je závazná i pro ostatní osoby, které jsou zapsány jako spolucestující nebo spolubydlíci. Objednavatel stvrzuje svým podpisem na SOZ skutečnost, že je oprávněn jednat a ručí za jím přihlášené osoby na této smlouvě uvedené. U nezletilých osob musí SOZ podepsat jejich zákonný zástupce. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených ve SOZ.

Cena zájezdu

SOZ se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka zájezd a zákazník se zavazuje zaplatit celkovou cenu. Celková cena je uvedena v katalogu, nabídkovém letáku, internetové nabídce, stejně jako zahrnuté služby včetně daní, které jsou tamtéž taxativně vyjmenovány. Nelze-li další náklady, poplatky a jiná obdobná peněžitá plnění vyčíslit, uvede CK na SOZ druh dalších nákladů, které mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

Změna ceny zájezdu

CK Karavan má právo jednostranně zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve SOZ max. o 8 %, jestliže se zvýší následující náklady:

- a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie
- b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu včetně plateb spojených s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky
- c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu

CK musí doručit oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu.

Oznámení musí být jasné a srozumitelné a musí obsahovat zdůvodnění zvýšení ceny a výpočet tohoto zvýšení.

Pokud CK navrhne zvýšení ceny zájezdu o více než 8%, může zákazník návrh přijmout nebo odstoupit od smlouvy, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, musí mu být navraceny veškeré platby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14ti dnů od odstoupení od smlouvy. V případě snížení ceny zájezdu má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena.

Platební podmínky

CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. V době rezervace zájezdu musí být odevzdána nebo zaslána řádně vyplněná SOZ. Při podpisu SOZ je zákazník povinen složit 1. zálohu v minimální výši 1 500Kč za osobu (netýká se leteckých zájezdů), 2. zálohu je doplacení do 50% z celkové ceny zájezdu a to nejpozději do 31.3. Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena po 31.3., činí záloha 50 % z celkové ceny zájezdu. Doplatek musí být zaplacen nejpozději 30 dní před odjezdem/odletem. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna SOZ se zákazníkem zrušit bez jakéhokoliv dalšího upozornění. Bez úplné úhrady zákazník neobdrží potřebné pokyny k zájezdu. Náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky) hradí zákazník. V případě rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před plánovaným odjezdem/odletem je celková cena zájezdu splatná zároveň s uzavřením SOZ.

Zaplacením ceny se považuje den převzetí hotovosti nebo den připsání finančních prostředků na účet CK a to do výše 100% stanovené ceny služeb.

Odstoupení od SOZ ze strany zákazníka

Zákazník je oprávněn kdykoliv před zahájením zájezdu od SOZ odstoupit. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení od SOZ (storno) doručeno do CK (doporučeným dopisem, elektronickou poštou – e-mailem, faxem nebo předáno osobně do CK). CK Karavan, s.r.o. si vyhrazuje právo na změnu Všeobecných smluvních podmínek v prodejních materiálech kdykoliv v průběhu roku (mohou být tedy odlišné oproti tištěnému katalogu). Pro případ odstoupení od SOZ před zahájením čerpání služeb ze strany zákazníka vzniká CK nárok na zaplacení odstupného z celkové ceny zájezdu včetně dopravy u všech zájezdů pořádanými CK Karavan ve výši:

Pro zájezdy autokarovou, vlakovou nebo vlastní dopravou

- a) nejpozději do 45. dne včetně před zahájením zájezdu 10% z celkové ceny zájezdu/osoba po odečtení částky za pojištění (bylo-li sjednáno)
- b) v době kratší než 45 dnů, avšak nejpozději do 30. dne včetně před zahájením zájezdu 25% z celkové ceny zájezdu/osoba po odečtení částky za pojištění (bylo-li sjednáno)
- c) v době kratší než 30 dnů, avšak nejpozději do 15. dne včetně před zahájením zájezdu 50% z celkové ceny zájezdu/osoba po odečtení částky za pojištění (bylo-li sjednáno)
- d) v době kratší než 15 dnů, avšak nejpozději do 8. dne včetně před zahájením zájezdu 80% z celkové ceny zájezdu/osoba po odečtení částky za pojištění (bylo-li sjednáno)
- e) v době kratší než 8 dnů před zahájením zájezdu 100% z celkové ceny zájezdu/osoba po odečtení částky za pojištění (bylo-li sjednáno)

Pro zájezdy leteckou dopravou

- a) nejpozději do 45. dne včetně před zahájením zájezdu 50% z celkové ceny zájezdu/osoba po odečtení částky za pojištění (bylo-li sjednáno)
- b)) v době kratší než 45 dnů, avšak nejpozději do 15. dne včetně před zahájením zájezdu 80% z celkové ceny zájezdu/osoba po odečtení částky za pojištění (bylo-li sjednáno)
- c) v době kratší než 15 dnů, avšak nejpozději do 8. dne včetně před zahájením zájezdu 90% z celkové ceny zájezdu/osoba po odečtení částky za pojištění (bylo-li sjednáno)
- d) v době kratší než 8 dnů před zahájením zájezdu 100% z celkové ceny zájezdu/osoba po odečtení částky za pojištění (bylo-li sjednáno)

Objednané a zaplacené letenky jsou nevratné a nepřenositelné. Každá podstatná změna rezervace (změna termínu, osoby, místa odletu apod.) je považována za zrušení původní smlouvy a uzavření smlouvy nové.

V případě, že zákazník v průběhu zájezdu zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby. Odstoupení od smlouvy se 100% stornopoplatkem je nutno považovat i nedostavení se k odjezdu/odletu na zájezd v čase uvedeném v pokynech, vyloučení ze zájezdu z důvodu jeho vážného narušování ze strany klienta

Zákazník má právo na odstoupení od SOZ bez úhrady odstupného pokud:

- a) CK zvýší cenu zájezdu o více než 8%
- b) podstatně změní některou z hlavních náležitostí zájezdu (např. délka pobytu, umístění ubytování, způsob stravování)
- c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb zahrnutých v zájezdu (nebo na přepravu). Pokud zákazník využije práva odstoupit od SOZ, CK musí vrátit veškeré platby do 14ti dnů.

Odstoupení od SOZ ze strany CK

CK má právo na odstoupení od SOZ pokud:

- a) počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnížší počet určený ve SOZ a pořadatel oznámil zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní
- b) 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní.
- c) 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny nebo mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu

Při odstoupení od SOZ CK vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14ti dnů po ukončení závazku ze smlouvy, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, v případech stanovených tímto zákonem pak snížené o odstupné za předčasné ukončení závazku ze smlouvy.

Cestovní kancelář je oprávněna provádět změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V těchto případech je CK povinná:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné s původními podmínkami
- vrátit zákazníkovi finanční obnos za neposkytnuté služby zahrnuté v ceně, za které nebylo možné poskytnout náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
- pokud by došlo k překnihování ubytovací kapacity, bude klient ubytován v kapacitě stejné nebo vyšší kategorie a to bez nároků na finanční náhradu. Ubytování může být uskutečněno v jiném městě v dané destinaci

CK má povinnost řádně a kvalitně poskytnout v průběhu zájezdu sjednané služby:

- cestovní kancelář předá klientovi pokyny k odjezdu po úplném doplacení zájezdu, nejpozději však 7 dní před odjezdem. U pobytových zájezdů je součástí pokynů k odjezdu i voucher na ubytování, u jednodenních a poznávacích zájezdů klient voucher na ubytování neobdrží (výjimkou jsou pobytové - poznávací zájezdy, „Poznáváme Dalmácii“ a „Katalánsko“, kdy klient obdrží voucher na ubytování od průvodce v autobuse).

- cestovní kancelář neručí za změnu typu dopravního prostředku, ani za případné zpoždění při dopravě z důvodu, které CK nemůže ovlivnit (např. technické důvody, nepříznivé počasí, důvody vyšší moci apod.)

- cestovní kancelář zajišťuje svozy vždy minimálně pro 2 osoby. Svoz nemusí přímo navazovat na odjezd autobusu. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zajišťovat svozy z jednotlivých míst osobními automobily, mikrobusey a autobusy. V případě, že není možné svoz pro klienta z důvodu obsazenosti tohoto svozového prostředku zajistit, může cestovní kancelář zajistit dopravu klientů k dálkovému autobusu i veřejnou hromadnou dopravou (meziměstské autobusy, vlak atd.). CK si vyhrazuje právo na zrušení svozu.

- v případě, že se přihlásí na zájezd klient sám bez dalších spolucestujících, má CK možnost takového klienta ubytovat s jiným klientem stejného pohlaví ve dvoulůžkovém nebo i třílůžkovém pokoji, pokud však takového klienta má k dispozici. V případě, že k samostatnému klientovi CK dalšího samostatného a vhodného klienta pro ubytování ve dvoulůžkovém nebo třílůžkovém pokoji nemá, je tento klient povinen připlatit si za jednolůžkový pokoj. Ubytování samostatných klientů ve dvoulůžkovém nebo třílůžkovém pokoji závisí na tom, zda se sejde lichý nebo sudý počet klientů stejného pohlaví.

- CK má právo čekat na klienta v místě odjezdu pouze 15 minut po plánované době odjezdu, v případě, že se klient nedostaví k odjezdu ani v této lhůtě, zaniká nárok na přepravu i na vrácení platby za zájezd

- místa pro sezení v autobuse jsou přidělována v první řadě podle pořadí přihlášení klienta (tedy podle data uzavření Smlouvy o zájezdu) a s ohledem na jeho věk a zdravotní stav. Dále přihlížíme k požadavkům klienta na místa pro sezení v autobuse, není však možné určit si konkrétní čísla sedadel. Pokud CK nevyhoví požadavkům klienta na místa v autobuse z důvodu nutných změn apod., není toto důvodem pro odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka (zrušení zájezdu)

Vady zájezdu - reklamace

Zákazník má povinnost vytknout pořadateli vadu poskytnutých služeb ihned po jejich zjištění u zástupce CK, nebo jejího zahraničního partnera v pobytovém místě, či u průvodce během zájezdu, aby mohly být vady služeb odstraněny. Tuto reklamaci je třeba i v zahraničí podat písemně a nechat si ji potvrdit odpovědnou osobou. Vady, které nebyly na základě reklamace na místě vyřešeny, musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu vady. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SOZ bez zaplacení odstupného. Na vady a nedostatky, které mohly být odstraněny již v době trvání zájezdu, ale byly vytknuty až později, nebude brán zřetel.

CK je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby, či jinou odpovídající kompenzací. Předmětem reklamačního řízení resp. zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, které jsou uvedeny ve Smlouvě o zájezdu a podléhají zpoplatnění. CK Karavan nenesе žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, příp. vzniklou škodu u služeb či akcí nesjednaných ve SOZ, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě, u hotelu, či jiné organizace. Pokud se vyskytnou vlivy způsobené třetí stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluční sousedé apod.), zákazníkovi náhrada škody nenáleží.

Pomoc v nesnázích

Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, poskytne mu pořadatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu:

- a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci
- b) je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku
- c) pomůže najít náhradní cestovní řešení

Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených

nákladů.

Cestovní doklady

Cestovní doklady si zákazníci obstarávají sami. Za jejich úplnost a správnost nese zodpovědnost každý zákazník sám.

Zákonné pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku

Všichni zákazníci CK Karavan jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěni v souladu s ustanovením zákona č. 159/99 Sb.

Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do ČR, pokud je 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 uskutečnil jen z části.

FIDUCIA **UNIQA**

POKYNY PRO CESTUJÍCÍ
způsob oznámení pojistné události

Nastane-li skutečnost uvedená v bodu a), oznámte tuto pojistnou událost neprodleně na tel. číslo: **+420 272 101 020** (24 hodinová služba) a vyzvedněte dle těchto pokynů. Nebyla-li Vám z důvodu úpadku cestovní kancelář vrácena zaplacená záloha v případě, že se zájezd neuskutečnil (viz bod b), nebo nebyli-li Vám z téhož důvodu vráceni rozdíly mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou pouze částečně poskytnutého zájezdu (viz bod c), oznámte tuto skutečnost nejpozději do 6 měsíců od škodné události na adresu: **FIDUCIA s.r.o., Národní třída 10, 110 00 Praha 1**. Spolu s oznámením zašlete kopii tohoto dokladu o pojištění a kopii Vaší cestovní smlouvy.

Evidenční číslo dokladu:

1357520219

DOKLAD O POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY (KAUCE) V DŮSLEDKU ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE
VE SMYSLU ZÁKONA Č. 159/1999 Sb.

Na základě výše uvedeného zákona se sjednává pojištění pro případ, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi, se kterým uzavřela cestovní smlouvu, dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu;

b) 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 z části.

TENTO DOKLAD PEČLIVĚ UCHOVEJTE SPOLU S VAŠÍ CESTOVNÍ SMLOUVOU.

Cestovní pojištění

Zákazníci si mohou sjednat komplexní cestovní pojištění u pojišťovny UNIQA. Zahrnuje léčebné výlohy, pojištění storna, zavazadel a odpovědnosti, na základě smlouvy uzavřené mezi CK Karavan a pojišťovnou. Bližší informace o pojistném plnění naleznete na našich webových stránkách: <http://www.ck-karavan.cz/Cestovni-pojisteni.aspx>. Cestovní pojištění musí však být uzavřeno nejdéle do tří dnů od sepsání Smlouvy o zájezdu. V případě odstoupení od Smlouvy o zájezdu ze strany klienta (stornování zájezdu klientem) je částka za pojištění nevratná. CK Karavan je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu mezi zákazníkem a pojišťovnou. Plné znění uzavřené smlouvy je k dispozici k osobnímu nahlédnutí.

Zákazník souhlasí s tím, aby CK Karavan ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů zpracovávala jeho osobní údaje, poskytnuté jím za účelem zajištění zájezdu a dalších služeb a to pouze ke své činnosti.

Zákazník stvrzuje svým podpisem na Smlouvě o zájezdu, že jsou mu známy tyto Všeobecné podmínky, že s nimi souhlasí a v plném rozsahu je přijímá.

Ochrana osobních údajů

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 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 SOZ zpracovávat osobní údaje zákazníka. CK zpracovává následující osobní údaje zákazníka:

Jméno, příjmení, titul, datum narození (rodné číslo), místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, bankovní spojení apod.

Pro účely plnění SOZ je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (zahraniční partneři, ubytovací zařízení, dopravci, pojišťovny, průvodci a delegáti apod.)

CK chrání osobní údaje zákazníků před jejich zneužitím a zaručuje jejich důvěrnost. Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna SOZ.

Cestovní kancelář je oprávněna osobní údaje uvedené ve smlouvě zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely včetně zasílání nabídek, obchodních sdělení apod. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat.

Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu, vstupují v účinnost dne 1.3.2022 a vztahují se na všechny uveřejněné zájezdy v katalogu, na webových stránkách a dodatečných nabídkách cestovní kanceláře Karavan, s.r.o.