

## **Všeobecné smluvní podmínky CK ŠPUNTÍK, s.r.o. dle občanského zákoníku a zák. č. 159/1999 Sb., platné od 26.10.2020**

### **I) ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

1. Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování služeb vymezují a zakotvují práva a povinnosti mezi provozovatelem CK ŠPUNTÍK, s.r.o. (dále jen CK) a zákazníkem, se kterým CK uzavírá tuto Cestovní smlouvu.

2. Všeobecné smluvní podmínky se stávají nedílnou součástí cestovní smlouvy dnem uzavření této smlouvy, tj. dnem, kdy je návrh učiněný cestovní kanceláří zákazníkem přijat.

**II) VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU:** smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká přijetím řádně vyplněné Přihlášky a podepsané Cestovní smlouvy a zaplacením stanovené ceny zájezdu nebo zaplacením zálohy v termínech uvedených v Cestovní smlouvě. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady má CK právo odstoupit od smlouvy s tím, že stornopoplatky hradí zákazník. Cestovní smlouva platí pro všechny osoby uvedené v Přihlášce a zákazník č. 1 je povinen ostatní osoby v Přihlášce uvedené seznámit se všemi informacemi. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb (zájezd) je závazný rozpis služeb uvedených v Cestovní smlouvě. Podrobný popis zájezdu je uveden na webových stránkách [www.ckspuntik.cz](http://www.ckspuntik.cz).

### **III) PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU**

Tyto podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji předem CK sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu (dále jen zájezd).

### **IV) CENA ZÁJEZDU A JEHO ÚHRADA**

1. Cenou služeb je cena sjednaná dohodou mezi CK a zákazníkem a uvedená v cestovní smlouvě.

2. CK je oprávněna požadovat uhrazení ceny služeb před jejich zahájením.

3. Pokud cestovní smlouva neobsahuje odlišná ustanovení, hradí zákazník cenu služeb takto :

a) při vzniku smluvního vztahu, tj. při podpisu cestovní smlouvy 50% z celkové ceny služeb platbou v hotovosti nebo do 14 dnů bezhotovostním převodem na účet CK

b) doplatek ceny služeb nejpozději 35 dnů před zahájením čerpání služeb.

Po zaplacení plné ceny vystaví CK poukaz, který zaslá zákazníkovi dle dohody poštou nebo e-mailem.

4. CK je oprávněna do 10. dne před zahájením čerpání služeb jednostranným úkonem zvýšit jejich cenu

5. Za služby, které účastník vlastní vinou nevyužije, se náhrada neposkytuje.

### **V) PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA :**

1. Zákazník má právo

- vyžadovat poskytnutí služeb zahrnutých v ceně, reklamovat případné vady poskytnutých služeb u zástupce CK přítomného na akci, nebo ubytovatele. Pokud se nepodaří závadu odstranit přímo na místě, musí být o příslušné skutečnosti sepsán zápis, který doplní zástupce CK, event. ubytovatel svým stanoviskem a podpisem. Reklamacce musí být doručena do 1 měsíce po uplynutí akce. Do 30 dnů pak musí CK reagovat na reklamaci.

- být informován o případných změnách programu, rozsahu a cenách služeb (v případě jejich zrušení nejpozději 14 dnů předem)

- kdykoliv odstoupit z účasti na akci a to písemnou formou. Zrušení nastává okamžikem doručení tohoto oznámení do CK. Dále je postupováno dle storno podmínek.

- v případě vlastní neúčasti za sebe najít náhradu, v takovém případě zaplatí pouze manipulační poplatek ve výši 200,- Kč, dojde-li k této změně více než 35 dnů před začátkem čerpání služby a 200,- Kč + komplexní cestovní pojištění, dojde-li ke změně v době kratší než 35 dnů od začátku čerpání služby

2. Zákazník má povinnost

- chovat se tak, aby nebyl v rozporu se zákony navštívené země a chovat se slušně k spoluúčastníkům zájezdu. Hrubé porušení těchto zásad by mohlo vést k vyloučení zákazníka z akce bez náhrady.

- nahlásit spolucestující děti, i když tyto náklady na pobyt nehradí

- zvážit fyzickou i psychickou zdatnost svou i svého nezletilého dítěte vzhledem k povaze a náročnosti zájezdu

- poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou klientovi nebo osobám nezletilým v důsledku zanedbání rodičovské nebo delegované odpovědnosti

- u akcí, kterých se děti účastní v doprovodu dospělé osoby, nepřebírá poskytovatel rodičovskou odpovědnost za nezletilé a to po celou dobu smluvního vztahu

- osoby mladší 18 let se zájezdů mohou zúčastnit bez doprovodu zákonného zástupce pouze s jeho písemným souhlasem

- zákazník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, transičních, zdravotních a jiných bezpečnostních předpisů.

Všechny náklady, vzniklé nedodržením výše uvedených předpisů, nese zákazník ke své tíži. V případě lyžařských zájezdů zákazník lyžuje na vlastní nebezpečí.

- jakékoli změny ze strany zákazníka, týkající se cestovní smlouvy, musí být do CK nahlášeny písemně a od CK potvrzené.

### **VI) PRÁVA A POVINNOSTI CESTOVNÍ KANCELÁŘE:**

1. CK má právo zvýšit cenu zájezdu před započítáním akce z důvodu zvýšení cen PHM, zvýšení daní a poplatků souvisejících s cestovním ruchem dané země, změnou našich právních předpisů, zvýšením ceny směnných kursů o více jak 10 %. O nutném zvýšení ceny zájezdu musí CK okamžitě informovat zákazníka.

2. CK je oprávněna změnit před zahájením zájezdu podmínky Cestovní smlouvy, pokud je k takové změně nucena z objektivních důvodů. V takovém případě navrhne zákazníkovi změnu této smlouvy. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou souhlasí nebo zda od smlouvy odstoupí (bez stornopoplatků) – odstoupení od smlouvy musí být písemné a to do 5 dnů od oznámení změny a doručené do CK. Pokud zákazník do 5 dnů nereaguje, má se bráno za to, že zákazník se změnou souhlasí.

3. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávkové, dopravní problémy, neštěstí, povětrnostní podmínky atd.), které CK nemohla ovlivnit. V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy. CK nezodpovídá za zdržení a změny v programu v důsledku zdržení v dopravě či špatných povětrnostních podmínek. CK nezodpovídá ani v případech, kdy nejedí lanovky či vleky.

4. CK odpovídá zákazníkovi za škodu v případě, že škoda vznikla zaviněným porušením povinností CK, vyplývajících z této smlouvy nebo z všeobecných podmínek. CK neodpovídá za škodu, kterou si zákazník způsobí sám, nebo která mu bude způsobena třetí osobou odlišnou od CK. CK rovněž neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku neodvratitelné události, které nemůže být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní požadovat. Za škodu se nepovažuje poskytnutí služeb zákazníkovi jinak, než bylo dohodnuto, pokud byly poskytnuty v obdobném rozsahu a za podobných podmínek včetně cenových. CK rovněž neodpovídá zákazníkovi za nemajetkovou škodu.

5. CK má právo zrušit akci kdykoliv před zahájením akce z důvodu vyšší moci, např. při nepříznivých klimatických nebo politických podmínkách, které by ohrozily bezpečnost zákazníků, nebo CK.

6. CK má právo zrušit akci do 20 dnů (u jednodenních zájezdů 5 dnů) před zahájením akce z důvodu nedostatečného počtu zákazníků. V těchto případech vrací CK zákazníkům celou zaplacenou částku.

7. Nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu musí CK poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace k zájezdu, pokud již nebyly uvedeny v dřívějších materiálech. Pokud si je zákazník nevyžádá jinak, budou mu zaslány na uvedený kontaktní e-mail.

### **VII) ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A STORNOVACÍ PODMÍNKY**

1. Zákazník má právo odstoupit od cestovní smlouvy. Odstoupení od smlouvy je zákazník povinen učinit písemně, přičemž dnem, kdy nastává zrušení služeb, se rozumí den, kdy CK tuto písemnost převzala.

2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodu změny důležitých podmínek dohody ze strany CK či z jiného důvodu než je zavinění ze strany zákazníka, má zákazník právo na :

- účast v náhradním zájezdu

- vrácení všech zaplacených částek do 30 dnů od zrušení služby

3. Pokud zákazník odstoupí od cestovní smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb CK, je povinen uhradit stornopoplatky v následující výši :

<b>35 – 30 dní před začátkem akce</b>	<b>35% z celkové ceny zájezdu</b>
<b>29 - 15 dní</b>	<b>50% z celkové ceny zájezdu</b>
<b>14 - 7 dní</b>	<b>75% z celkové ceny zájezdu</b>
<b>6 - den nástupu</b>	<b>100% z celkové ceny zájezdu</b>
<b>Nenastoupení pobytu</b>	<b>100% z celkové ceny zájezdu</b>

#### **VIII) POJIŠTĚNÍ**

1. Zájezdy jsou pojištěny podle zákona 159/99 povinným smluvním pojištěním u ČESKÉ PODNIKATELSKÉ POJIŠŤOVNY, a.s. Číslo smlouvy 0201600943. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku: - neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je doprava součástí zájezdu, - nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční jen zčásti.

Kontakt na pojišťovnu : Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, Pobřežní 665/23, 186 00 Praha 8, IČ: 639 98 530, internet: [www.cpp.cz](http://www.cpp.cz), email: [info@cpp.cz](mailto:info@cpp.cz), telefon: +420 957 444 555.

2. CK nabízí zprostředkování cestovního pojištění České podnikatelské pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group zahrnující pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti a pojištění storna zájezdu. Klient se rozhoduje svobodně o zřízení tohoto pojištění na základě Pojistných podmínek pro cestovní pojištění, které obdrží před uzavřením smlouvy k prostudování.

#### **IX) OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ GDPR (dle Nařízení č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016)**

1. CK má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Cestovní smlouvy zpracovávat osobní údaje (OÚ) zákazníka (jméno, příjmení, titul, dat. narození, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail) po dobu 5 let od uzavření smluvního vztahu. Zákazník je srozuměn, že jeho OÚ budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, pojišťovny...).

2. Zákazník prohlašuje, že bude spolupracující osobou či jejich zákonným zástupcem, jimiž byl zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich OÚ cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu.

3. Zákazník má vždy právo požádat o podrobné informace ke zpracování jeho osobních údajů.

4. CK je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez jejich souhlasu. Zákazník má vždy právo písemně požádat, aby jeho kontakt byl odstraněn z databáze pro zaslání nabídky akcí CK.

5. Zákazník souhlasí s využitím fotodokumentace a videozáznamů pořízených na akcích CK za účelem reklamy a marketingu. Zákazník má vždy právo požádat písemně, aby CK žádné záznamy s jeho osobou nepořizovala a nijakým způsobem nezveřejňovala. U zákazníků mladších 18 let takto kdykoliv může učinit jejich zákonný zástupce.

#### **X) ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Zákazník potvrzuje svým podpisem v cestovní smlouvě, že se s těmito všeobecnými podmínkami seznámil a souhlasí s nimi v plném rozsahu.