

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE CK CAPRO s.r.o.

I. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluv o zájezdu (dále jen SZ) uzavíraných se zákazníky cestovní kanceláře CK CAPRO s.r.o., Jeremiášova 2581/2, 155 00 Praha 5, IČ 27629767 (dále jen CK), na základě kterých se zúčastní zájezdů pořádaných CK. Právní vztahy se řídí ustanoveními 89/2012 Sb., občanského zákoníku díl 6, § 2521 - § 2549 (dále jen NOZ) a zákonem č. 159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu (dále jen ZCR) ve znění pozdějších předpisů a dále je upřesněn těmito Všeobecnými podmínkami. Za písemný způsob komunikace se považuje i použití prostředků elektronické komunikace podle § 562 OZ.

II. Vznik smlouvy o zájezdu

Smlouvou o zájezdu se CK zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.

Smlouva mezi CK a zákazníkem je platně uzavřena okamžikem, kdy se zákazník a CK dohodnou na obsahu SZ. Smlouva může být uzavřena zpravidla na základě objednávky zákazníka u CK nebo jeho obchodního zástupce, na základě nabídky CK zákazníkovi, v provozovně CK nebo jeho obchodního zástupce, popřípadě jiným způsobem.

Po uzavření SZ je zašle CK zákazníkovi smlouvu s přílohami podle § 2525 článek 2 nebo potvrzení o zájezdu.

Účinnost smlouvy nastává okamžikem, kdy zákazník uhradí první splátku zálohy v dohodnutém termínu a částce. Pokud zákazník neuhradí zálohu v dohodnutém termínu a výši, má se za to, že zákazník od smlouvy odstoupil. CK není v takovém případě smlouvou vázána.

Za smluvní závazky dalších osob uvedených v CS podepsané zákazníkem, přebírá odpovědnost zákazník. Vysloví-li třetí osoba nesouhlas s uvedením své osoby ve smlouvě a se vznikem smluvního vztahu s CK, je zákazník povinen plnit sám. U osob mladších osmnácti let, cestují-li bez doprovodu zákonného zástupce, je nezbytný písemný souhlas zákonného zástupce připojený ke smlouvě. Objednatel se zavazuje, že předá ostatním účastníkům všechny dodatečné informace, zejména pak pokyny k odjezdu.

III. Změna ve smlouvě

Za změnu ve smlouvě z podnětu zákazníka je cestovní kancelář oprávněna účtovat náklady skutečně vzniklé provedením změny a poplatek podle platného sazebníku poplatků. CK provede požadovanou změnu, pokud je taková změna možná.

Pokud bude změna spočívat v osobě účastníka, odebrání nebo přidání účastníka, typu ubytování, způsobu dopravy, nebo typu stravování a taková změna bude požadována ve lhůtě kratší než 31 dnů před začátkem zájezdu, bude se taková změna považovat za storno celé smlouvy s tím, že bude vytvořena nová smlouva s aktuálními cenami bez cenových výhod, slev a akcí z původní objednávky. CK je oprávněna zákazníkovi náúčtovat skutečně vzniklé náklady nebo stornopoplatky za storno původní smlouvy podle článku VIII. Všeobecných podmínek.

IV. Postoupení smlouvy

Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu postoupit.

Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li mu postupitel o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu.

Postupitel a postupník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

V. Úhrada zájezdu

Zákazník hradí splátky ceny zájezdu bezhotovostním převodem na účet CK nebo obchodního zástupce nebo v hotovosti v provozovně CK nebo v provozovně autorizovaného obchodního zástupce CK. V případě úhrady ceny bezhotovostním převodem se cena, resp. záloha nebo doplatek, považují za uhrazené dnem připsání na účet CK nebo obchodního zástupce.

Nárok zákazníka na účast na zájezdu pořádaném CK, který je předmětem SZ vzniká úplným zaplacením ceny zájezdu.

VI. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník je povinen

- seznámit se s podmínkami zájezdu, všeobecnými podmínkami, podmínkami přepravy a dalšími důležitými informacemi před podpisem cestovní smlouvy a uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,
- zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě potřebná vstupní víza pro pobyt nebo tranzit,
- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, případně tranzitních zemí; veškeré náklady vzniklé nedodržením těchto předpisů nese zákazník,
- řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a ústními pokyny průvodce nebo delegáta,
- poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamací v místě konání zájezdu.

Zákazník je oprávněn

- požadovat poskytnutí všech služeb taxativně stanovených pro každý zájezd,

- reklamovat případné vady poskytnutých služeb. V případě reklamacie kontaktuje zákazník vždy nejdříve recepci ubytovacího zařízení nebo delegáta či jiného pověřeného zástupce CK v místě konání zájezdu. V závažných případech, kdy nebyly závady odstraněny na místě, pak přímo u CK bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději ve lhůtě stanovené zákonem. Bez písemného záznamu není možné reklamaci dodatečně uplatňovat,
- být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu.

Zákazník, který bez zavinění CK nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu. Zákazník, který při nástupu na zájezd nebo v jeho průběhu nerespektuje program zájezdu, porušuje pokyny průvodce nebo poruší ustanovení těchto Všeobecných podmínek, může být ze zájezdu vyloučen bez nároku na náhradu za nevyužité služby. Pokud zákazník nezíská potřebná vstupní víza nebo bude mít v nepořádku vstupní formality, bude CK postupovat podle všeobecných podmínek a zákazníkovi bude účtováno odstupné

VII. Práva a povinnosti CK

CK je povinna

- zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu. Pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede vhodná alternativní opatření, za která nebude vyžadovat další platby a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, poskytne náhradu odpovídající cenovému rozdílu mezi nabídnutou a uskutečněnou službou. U sportovních programů si cestovní kancelář vyhrazuje právo změnit počet plánovaných instruktorů v závislosti na počtu přihlášených osob. Změnou instruktora uvedeného v katalogu, tištěných nabídkách nebo webových stránkách, změnou počtu instruktorů nebo důvodně změně sportovního programu, například z důvodu úrazu lektora, nevhodném počasí apod., nevznikají zákazníkovi žádné další nároky vůči CK.
- předpokladem nápravy nedostatků je, že zákazník uplatní své výhrady dohodnutým způsobem a přitom poskytne potřebnou součinnost. Reklamační řízení je upraveno reklamačním řádem CK.

CK je oprávněna

- v případech nenadálých změn v obsazenosti nebo provozuschopnosti smlouvených objektů zajistit pro zákazníky ubytování v objektech stejné kategorie podle místních zvyklostí a v odůvodněných případech i v jiném, odpovídajícím pobytovém místě, zákazníkovi tím nevznikají žádné další nároky vůči CK,
- zrušit zájezd pro malý počet účastníků nebo z důvodů vyšší moci. Rozhodnutí o zrušení zájezdu pro malý počet účastníků je CK povinna oznámit všem přihlášeným osobám písemně nejpozději 21 dnů před datem odjezdu, CK v tomto případě navrhne zákazníkovi alternativní zájezd. V případě, kdy zákazník nepřistoupí na změnu CS, je CK povinna neprodleně zaplatit všechny doposud zákazníkem uhrazené částky. Zákazníkovi tím nevznikají žádné další nároky vůči CK,
- automaticky odstoupit od smlouvy se zákazníkem v případě, že zákazník neuhradí splátky nebo doplatek zájezdu v dohodnutém termínu. V takovém případě náleží uhrazená záloha na cenu zájezdu jako smluvní pokuta za porušení platebních podmínek. Zákazník tím není zproštěn odpovědnosti za případnou škodu způsobenou CK svým jednáním.

VIII. Odstupné:

Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit vždy. Odstoupí-li zákazník od smlouvy z jiného důvodu než je porušení povinností pořadatele, zaplatí CK **skutečně vzniklé náklady** CK na stornovaný zájezd nebo

pro tuzemské zájezdy:

- **1 000,- Kč za každou přihlášenou osobu**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde více než 45 dní před prvním dnem zájezdu,
- **30 % z ceny zájezdu, minimálně však 1 000,- Kč**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 45. a 31. dnem před prvním dnem zájezdu,
- **50 % z ceny zájezdu, minimálně však 1 000,- Kč** pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 30. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu,
- **80 % z ceny zájezdu, minimálně však 1 000,- Kč** pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 19. a 7. dnem před prvním dnem zájezdu.
- **100 % z ceny zájezdu**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 6. a prvním dnem před prvním dnem zájezdu,

pro zájezdy vlastní dopravou:

- **30 % z ceny zájezdu, minimálně však 2 500,- Kč**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 45. a 31. dnem před prvním dnem zájezdu,
- **50 % z ceny zájezdu, minimálně však 2 500,- Kč** pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 30. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu,
- **80 % z ceny zájezdu, minimálně však 2 500,- Kč** pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 19. a 7. dnem před prvním dnem zájezdu.
- **100 % z ceny zájezdu**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 6. a prvním dnem před prvním dnem zájezdu,

pro zájezdy s autobusovou dopravou:

- **2 500,- Kč za každou přihlášenou osobu**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde více než 45 dní před prvním dnem zájezdu,
- **30 % z ceny zájezdu, minimálně však 2 500,- Kč**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 45. a 31. dnem před prvním dnem zájezdu,
- **50 % z ceny zájezdu, minimálně však 2 500,- Kč** pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 30. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu,
- **80 % z ceny zájezdu, minimálně však 2 500,- Kč** pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 19. a 7. dnem před prvním dnem zájezdu.
- **100 % z ceny zájezdu**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 6. a prvním dnem před prvním dnem zájezdu,

Zrušení autobusové dopravy na Istrii

- **1 500,- Kč za každou přihlášenou osobu**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde více než 45 dní před prvním dnem zájezdu,
- **2 600,- Kč za každou přihlášenou osobu**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde méně než 45 dní před prvním dnem zájezdu,
- **Skutečně vzniklé náklady, pokud se jedná o autobusovou dopravu do jiné destinace**

pro zájezdy s leteckou dopravou:

- **3500,- Kč za každou přihlášenou osobu**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde více než 61 dní před prvním dnem zájezdu,
- **30 % z ceny zájezdu, minimálně však 3 500,- Kč za každou přihlášenou osobu**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 60. a 45. dnem před prvním dnem zájezdu,
- **50 % z ceny zájezdu, minimálně však 3 500,- Kč za každou přihlášenou osobu**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 44. a 30. dnem před prvním dnem zájezdu,
- **75 % z ceny zájezdu, minimálně však 3 500,- Kč za každou přihlášenou osobu**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 30. a 15. dnem před prvním dnem zájezdu,
- **90 % z ceny zájezdu, minimálně však 3 500,- Kč za každou přihlášenou osobu**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 14. a 8. dnem před prvním dnem zájezdu,
- **100 % z ceny zájezdu**, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 7. a prvním dnem před prvním dnem zájezdu.

Pro stanovení výše odstupného je rozhodující datum doručení písemného oznámení CK.

Za první den zájezdu se považuje den, kdy zákazník má začít čerpat první službu cestovního ruchu podle zákona 159/99 Sb. Za poslední den zájezdu se považuje den, kdy je ukončeno čerpání poslední služby cestovního ruchu podle zákona 159/99 Sb.

Pokud se zákazník nedostaví na stanovené místo odjezdu v předem oznámenou hodinu nebo v určeném času do místa pobytu nebo poruší pasové, celní či devizové předpisy, má se za to, že odstoupil od smlouvy bez udání důvodů k prvnímu dni zájezdu.

Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb vzniklé stornem zájezdu.

IX. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

CK zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů („GDPR“) a dalšími právními předpisy:

- 1 CK jsou zpracovávány tyto osobní údaje/kategorie osobních údajů zákazníka: jméno a příjmení, datum narození, bydliště a elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou kontaktní adresu, telefonické spojení, číslo letu, a to na základě smlouvy o zájezdu. Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem: (a) poskytnutí služeb zákazníkovi a splnění dalších povinností ze smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem a CK po dobu trvání zájezdu a (b) realizace oprávněného zájmu CK, doba uložení 4 let ode dne ukončení zájezdu. Oprávněným zájmem je ochrana a prokázání práv a právních nároků CK, zejména z uzavřených smluv. Tato lhůta je stanovena vzhledem k promlčecím lhůtám nároků se zohledněním toho, že se o případném u soudu uplatněném nároku nemusíme dozvědět hned v okamžiku jeho uplatnění druhou stranou. Pro tyto účely jsou uchovávány údaje ze smluv vzájemné komunikace mezi CK a zákazníkem.
- 2 Oprávněným zájmem je dále přímý marketing. Pro účely zaslání obchodních sdělení budeme zpracovávat osobní údaje našich klientů: e-mailová adresa a údaje budou uchovávány po dobu 3 let.
- 3 Osobní údaje bude CK zpracovávat manuálně i automatizovaně přímo prostřednictvím svých k tomu pověřených zaměstnanců a dále prostřednictvím zpracovatelů pověřených CK na základě smluv o zpracování osobních údajů. Poskytnutí osobních údajů zákazníka je smluvním požadavkem.
- 4 Právním důvodem zpracování osobních údajů je smlouva o zájezdu a oprávněný zájem CK.
- 5 Zákazník má právo přístupu ke svým osobním údajům zpracovávaných CK, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a právo vznést námitku proti zpracování.
- 6 Zákazník má dále právo získat od CK osobní údaje, které se zákazníka týkají a jež zákazník CK poskytl. CK na základě žádosti zákazníka poskytne zákazníkovi údaje bez zbytečného odkladu ve strukturovaném,

běžně používaném a strojově čitelném formátu nebo je na žádost zákazníka poskytne jinému jednoznačně určenému správci. Toto právo se nevztahuje na osobní údaje, které nejsou zpracovávány automatizovaně.

- 7 CK má úmysl poskytovat osobní údaje do třetích zemí v souvislosti s plněním závazků plynoucích ze smluv o zájezdu.
- 8 Domnívá-li se zákazník, že dochází k neoprávněnému zpracování jeho osobních údajů, může se obrátit se stížností na dozorový orgán, kterým je pro území České republiky Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).
- 9 Kontaktní údaje CK: email: prodej@capro.cz, osobně kdykoliv v pracovní době v sídle společnosti nebo telefonicky na +420 257 314 278

Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti dne 15. 3. 2024 a nahrazují všechny předchozí.