

# Všeobecné podmínky CK Valaška

## Vztahy mezi cestovní kanceláří a účastníky zájezdů se řídí obecnými zákonnými ustanoveními pro smluvní vztahy, která jsou specifikována v těchto všeobecných smluvních podmínkách.

### 1. Smluvní vztah

Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a CK Valaška na základě uzavřené smlouvy o zájezdu, který je upraven těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, které jsou součástí smlouvy. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených ve smlouvě, za nezletilé osoby a osoby, kterých zdravotní stav to vyžaduje podepíše smlouvu jejich zákonný zástupce, pokud se zájezdu sám nezúčastní. Zájezdy je možno objednat a zakoupit v CK Valaška a všech jejich smluvních prodejců.

### 2. Ceny zájezdů

Ceny zájezdů jsou cenami sjednanými dohodou mezi cestovní kanceláří a zákazníkem. (Ceny pro rok 2022 byly kalkulovány s cenami PHM a kurzu koruny k 30. 11. 2021).

V případě, že v době od podání závazné přihlášky do dne započetí zájezdů dojde ke zdražení pohonných hmot, ke zvýšení kurzu EUR vůči Kč, je CK povinná toto neprodleně svým zákazníkům oznámit. Pokud se jedná o zvýšení ceny o více než 10 %, má zákazník právo od uzavřené smlouvy odstoupit bez hrazení stornopoplatků.

Neučiní-li tak ve lhůtě vyznačené na oznámení, je povinen uhradit rozdíl do výše účtované ceny.

Poukazy a pokyny na cestu budou vydány zpravidla 7 dnů před datem odjezdu.

Manipulační poplatek ve výši 200,- Kč bude účtován za: změnu jména cestujícího, změnu termínu, prodloužení nebo zkrácení doby pobytu.

### 3. Práva a povinnosti zákazníka

#### Zákazník má právo:

- požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd.

- reklamovat případné vady poskytnutých služeb a požadovat odstranění vady, doplnění služeb nebo poskytnutí přiměřené slevy. Veškeré reklamace uplatňuje zákazník na místě vzniku závady příslušnému místnímu průvodci, zastoupení CK, nebo bez zbytečného odkladu nejpozději do jednoho měsíce po návratu a to ústní nebo písemnou formou u prodejce nebo v CK, která zájezd pořádala.

- kdykoliv před započítím zájezdu odstoupit od smlouvy za předpokladu dodržení stornovacích podmínek.

#### Zákazník je povinen:

- uhradit CK sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek

- zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě příslušná víza

- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje

- řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a ústními pokyny vedoucího zájezdu nebo průvodce

- závady bezodkladně oznámit průvodci nebo přímo CK

Zákazník je povinen, nedohodne-li se s CK jinak, uhradit zálohu nejpozději do 7dnů od podpisu smlouvy.

Zákazník je povinen, nedohodne-li se s cestovní kanceláří jinak, uhradit doplatek zájezdu nejpozději 1 měsíc před datem odjezdu. V případě, že tak neučiní, může CK nabídnout zájezd jinému zájemci.

Jestliže zákazník neinformuje zástupce CK o vzniklých závadách neprodleně, zaniká jeho nárok na odškodnění všech dalších nedostatků, které mohly být včasným oznámením napraveny (nutno přiložit potvrzený protokol o způsobené škodě, podepsaný zástupcem CK). Účastník, který bez zavinění CK nevyčerpal všechny smlouvené služby nemá právo na jejich náhradu.

Zákazník, který v průběhu zájezdu poruší zákonné předpisy ČR nebo navštíveného státu, nerespektuje základní program zájezdu, hrubě porušuje pokyny průvodce nebo poruší ustanovení těchto všeobecných podmínek, může být ze zájezdu vyloučen, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu za nevyužité služby.

### 4. Práva a povinnosti CK

CK je oprávněna zejména v případech, které nemůžeme ovlivnit, zrušit zájezd, přesunout termín odjezdu či upravit cenu. V případě oprávněných stížností ze strany účastníků v průběhu zájezdu musí místní zástupce CK, vedoucí zájezdu, popř. průvodce vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení, např. změna hotelu. Předpokladem umožnění nápravy je, že zákazník co nejdříve sdělí své výhrady zástupcům CK. Pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede vhodná alternativní opatření, za které nebude vyžadovat další platby a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, poskytne účastníkům zájezdu náhradu odpovídající rozdíl mezi nabídnutou a skutečněnou službou. V případě neplnění dohodnutých služeb zájezdu lze uplatnit reklamaci (reklamace musí být podána bez zbytečného odkladu nejpozději do jednoho měsíce po návratu a to ústní nebo písemnou formou u prodejce nebo CK, která zájezd

pořádala). CK neručí za sníženou úroveň služeb u sekcí, které si klient objedná na místě - v hotelu či místní CK.

### 5. Stornovací podmínky

V případě, že nebude možné vycestování z důvodu uzavření hranic anebo vládních nařízení, CK vrátí klientovi složené zálohy v plné výši.

Zákazník má právo kdykoliv před započítím zájezdu odstoupit od smlouvy o účasti na zájezdu písemným oznámením cestovní kanceláří.

Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen uhradit storno poplatky ve výši:

a) 60% z ceny zájezdu při zrušení přihlášky do 40 dnů před datem odjezdu.

b) 80% z ceny při zrušení přihlášky mezi 39. a 7. dnem včetně

c) 100% z ceny při zrušení přihlášky v čase kratším než 6 dní

Pokud se zákazník nedostaví na stanovené místo odjezdu v předem oznámenou hodinu nebo poruší pasové či celní či devizové předpisy, takže nebude moci překročit státní hranice, má CK nárok na plnou úhradu nákladů.

Pro stanovení výše poplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení cestovní kanceláří nebo prodejci.

### 6. Pojištění

V ceně zájezdu není automaticky zahrnuto pojištění. CK nabízí pojištění společnosti UNIQA (42,-Kč/os/den)

#### Cestovní pojištění UNIQA zahrnuje:

Pojištění/Tarif pojištění	K5S, K5SP
Pojištění léčebných výloh - PČ	5.000.000,- Kč
Pojištění asistenčních služeb - PČ	5.000.000,- Kč
Pojištění smrti následkem úrazu - PČ	150.000,- Kč
Pojištění trvalých následků úrazu - PČ	300.000,- Kč
Pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a věci třetí osoby - PČ	1.000.000,- Kč

Pojištění stornovacích poplatků = 80% ze storno poplatku max. do výše PČ 15.000,- Kč

Pojištění AS - zachraňovací náklady 1.500.000,- Kč

### 7. Ochrana osobních údajů

Zákazník je srozuměn s tím, že CK Valaška je oprávněna pro účely plnění Smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje a sice: jméno, příjmení, datum narození, typ a číslo cestovního dokladu, bydliště, emailová a doručovací adresa, telefonní číslo, číslo účtu.

Podepsáním cestovní smlouvy vyslovuje zákazník souhlas s tím, a to i jménem ostatních uvedených osob na cestovní smlouvě, aby cestovní kancelář Valaška zpracovávala osobní údaje vždy v souladu s platnými právními předpisy, tj. se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a s účinností ode dne 25. května 2018 také nařízením EU 2016/679 obecné nařízení o ochraně osobních údajů, které v některých ohledech úpravu Zákona nahradí.

Zákazník dává zároveň souhlas svým podpisem, se zasláním osobních údajů dalším stranám, subdodavatelům služeb,

(dopravce, ubytovatel, pojišťovna, průvodce). Podrobné, Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů jsou uvedeny na [www.ckvalaska.cz](http://www.ckvalaska.cz)

### 8. Povinné smluvní pojištění CK

CK Valaška uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato 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 pouze z části.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

### 9. Platnost

Tyto podmínky vstupují do platnosti a účinnosti dne 1.12.2021 a vztahují se na všechny zájezdy organizované CK Valaška a nahrazují všechny dříve vydané podmínky.

Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto podmínek jsou odpovídající všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku a CK si vyhrazuje právo aktualizace a změn.

Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu se zákazníkem.