

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY CK ŠKOLNÍ ZÁJEZDY, s. r. o.

1. Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi CK ŠKOLNÍ ZÁJEZDY, s.r.o., IČ 05594766, se sídlem Srbská 3077/53a, 612 00 Brno (dále jen pořadatel) a fyzickými nebo právnickými osobami (dále jen zákazníci), se řídí ustanoveními Občanského zákoníku, zákonem č. 159/1999 Sb. v platném znění a je upraven smlouvou o zájezdu či smlouvou o poskytování služeb cestovního ruchu – jednodenní výlet a těmito Všeobecnými podmínkami CK ŠKOLNÍ ZÁJEZDY, s.r.o.

Pořadatel informuje zákazníka o tom, že jakákoliv předmluvní komunikace mezi zákazníkem a pořadatelem směřuje k uzavření smlouvy o zájezdu (dále jen SZ), případně smlouvy o poskytnutí služeb cestovního ruchu-jednodenní výlet (dále jen SPSCR) (společně též smlouvy), přičemž tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují práva a povinnosti smluvních stran z těchto smluv.

2. Uzavření smlouvy, potvrzení účasti a platba

Pořadatel poskytuje zákazníkovi zájezd či jednodenní výlet (dále též plnění či akce) na základě platné a účinné SZ nebo SPSCR, přičemž smluvní vztah mezi pořadatelem a zákazníkem vzniká na základě řádně vyplněného a zákazníkem podepsaného (v případě právnické osoby i orazítkováného) typizovaného formuláře té které smlouvy, přičemž smlouva je uzavřena okamžikem jejího přijetí a přijetím podpisu pořadatele. Nedílnou součástí smluv je vyplněný formulář „Seznam účastníků“. V případě, že zákazníkem není školské zařízení, ale nezletilé osoby, musí za ně smlouvu podepsat jejich zákonný zástupce. Uzavřením SZ nebo SPSCR se pořadatel zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Je-li vypsán zájezd či jednodenní výlet v době odeslání vyplněného formuláře, té které smlouvy pořadatel plně obsazen, může být zákazník zařazen na místo náhradníka. O takové skutečnosti se zavazuje pořadatel zákazníkovi informovat bez zbytečného odkladu po obdržení vyplněného formuláře smlouvy. Obsahem takového smluvního vztahu je právo zákazníka být zařazen do zájezdu či jednodenního výletu, pokud se uvolní místo. Ostatní práva se na náhradníka vztahují pouze přiměřeně k povaze věci. V případě zařazení zákazníka do zájezdu či jednodenního výletu jsou smluvní strany vázány smluvními ujednáními v plném rozsahu.

Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je uzavřená SZ v případě jednodenního výletu pak uzavřená SPSCR.

3. Cena

Po uzavření SZ či SPSCR je zákazník povinen zaplatit zálohu a doplatit cenu plnění ve výši a termínech uvedených v SZ či SPSCR. Porušení povinnosti zákazníka uhradit jednotlivé zálohy na sjednanou cenu je porušením povinnosti zákazníka, pro které je pořadatel oprávněn od smlouvy odstoupit. Cena je smluvní cenou mezi zákazníkem a pořadatelem. Cena zahrnuje pouze ty služby, které jsou obsaženy ve SZ nebo SPSCR. Za služby, které zákazník, nebo některý z účastníků zájezdu či jednodenního výletu bez zavinění pořadatele nevyužije, se náhrada neposkytuje.

Pořadatel je oprávněn zvýšit cenu, a to nejpozději do jedenadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu či jednodenního výletu z důvodů zvýšení ceny za dopravu včetně pohonných hmot, nebo plateb spojených s dopravou (letištní, přístavní či jiné poplatky) nebo změny směnného kursu české koruny o více než 10%. Překročí-li cenové zvýšení 8% sjednané ceny, může zákazník od smlouvy odstoupit a to do 5 dnů ode dne oznámení změny ceny pořadatelem zákazníkovi.

4. Změna smlouvy

Pořadatel si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je povinen zákazníkovi srozumitelným způsobem oznámit. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy.

Změny časů odjezdu nebo příjezdu uvedené ve smlouvě by měly být považovány za významné, pokud by cestujícím způsobily značné nesnáze nebo další náklady. V takovém případě může zákazník od smlouvy odstoupit, a to do 5 dnů ode dne oznámení takové změny.

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti SZ a SPSCR, tj. celková cena plnění, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu či jednodenního výletu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy, či výše odstupného mohou být měněny jen v souladu s těmito VOP nebo s výslovným souhlasem zákazníka.

Jestliže se v důsledku změny závazku ze SZ či SPSCR sníží jakost nebo náklady plnění, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

5. Práva a povinnosti smluvních stran

- a) Zákazník svým podpisem smlouvy osvědčuje, že mu současně byly:
 - zaslány VOP a že s těmito VOP souhlasí;
 - předány informace s podrobným vymezením předmětu plnění;
 - předán doklad o pojištění pořadatele proti úpadku (v případě SZ);
 - předán předepsaný formulář dle vyhl. č. 122/2018 Sb. úpadku (v případě SZ).
- poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu

včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a údaje o zdravotních požadavcích místa či státu určení;

- předán kontakt na zástupce pořadatele (hot line);
- a dále podpisem smlouvy prohlašuje, že je oprávněn smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení k účasti na zájezdu či jednodenním výletu řádně pověřili s tím, že pokud uzavírá smlouvu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem či že disponuje souhlasem takového zástupce a že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu či jednodenního výletu.

b) Zákazník je oprávněn

- vyžadovat poskytnutí služeb výslovně zahrnutých do programu zájezdu či jednodenního výletu a ceny plnění
- být seznámen se všemi případnými změnami
- od smlouvy odstoupit za splnění sjednaných či zákonných podmínek.

c) Zákazník je povinen

- zaplatit pořadateli sjednanou cenu plnění ve výši a termínech sjednaných ve smlouvě, zajistit aby všichni účastníci akce měli u sebe po celou dobu poskytovaného plnění platný cestovní doklad (u zahraničních zájezdů), případně aby si obstarali a měli u sebe po celou dobu platné vízum, pokud je k vycestování do dané země vyžadováno, a učinit vše pro to, aby během pobytu na ubytování (např. v hostitelské rodině, hotelu, hostelu) a při cestě autobusem/letadlem nezpůsobili žádnou škodu. V případě, že škodu v místě ubytování nebo v autobuse/letadle způsobí, je zákazník nebo účastník akce povinen tuto škodu uhradit.

- zajistit, aby chování zákazníka nebo účastníků akce nebylo v rozporu se zákony navštívené země, jejími kulturními zvyklostmi a se zákony České republiky, nepoškozovalo ani negativně neovlivňovalo životní prostředí a přírodu a neporušovalo pravidla slušného chování.

- zajistit, aby všichni účastníci akce splňovali zdravotní požadavky místa či státu určení, zejména požadavek na bezinfekčnost při nástupu na zájezd.

- dodržet místo nástupu, které určil pořadatel, dbát pokynů průvodce zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat průvodce o své plánované trase.

- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se akce účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu akce.

Porušení těchto povinností je považováno za porušení povinností zákazníka, pro které je pořadatel oprávněn od smlouvy odstoupit. Náklady spojené s odstoupením od smlouvy nese v takových případech v plné výši zákazník nebo účastník akce.

d) Pořadatel je povinen:

- před uzavřením SZ či SPSCR splnit vůči zákazníkovi svou předmluvní informační povinnost
- řádně poskytnout služby výslovně zahrnuté do programu plnění a jeho ceny v souladu s uzavřenou smlouvou
- bez zbytečného odkladu seznámit zákazníky s případnými změnami programu a rozsahu služeb oproti smlouvě.

6. Odstoupení od smlouvy zákazníkem

Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit ze zákonných důvodů, stanoví-li tak smlouva nebo tyto VOP.

V případě odstoupení zákazníka od smlouvy z jiného důvodu než z důvodu

- podstatného porušení povinností pořadatele či z důvodu, že pořadatel nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijal,

- zvýšení ceny dle čl. 3 či změny smlouvy dle čl. 4 těchto VOP

- že bylo příslušným orgánem státní správy vydáno varování o nevhodnosti cesty do místa určení z důvodu, že v místě určení cesty nebo v jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování plnění nebo na přepravu osob do místa určení cesty

je zákazník povinen zaplatit pořadateli odstupné – storno poplatek. Stornopoplatek se účtuje za každého účastníka v případě:

a) autobusových zájezdů s cenou do 3 500 Kč (včetně) ve výši:

- více než 60 dnů před stanoveným odjezdem..... 500 Kč
- 59-30 dnů před odjezdem..... 30 % z ceny zájezdu
- 29-22 dnů před odjezdem..... 40 % z ceny zájezdu
- 21-15 dnů před zájezdem 50 % z ceny zájezdu
- 14 a méně dnů před odjezdem 100 % z ceny zájezdu

b) autobusových zájezdů s cenou nad 3 500 Kč ve výši:

- více než 60 dnů před stanoveným odjezdem.....1 000 Kč
- 59-30 dnů před odjezdem..... 30 % z ceny zájezdu
- 29-22 dnů před odjezdem..... 40 % z ceny zájezdu
- 21-15 dnů před zájezdem 50 % z ceny zájezdu
- 14 a méně dnů před odjezdem 100 % z ceny zájezdu

c) leteckých zájezdů ve výši 100% první zálohy dle SZ plus:

- více než 60 dnů před stanoveným odjezdem.....1 000 Kč
- 59-30 dnů před odjezdem..... 30 % z doplatku zájezdu
- 29-22 dnů před odjezdem..... 40 % z doplatku zájezdu
- 21-15 dnů před zájezdem 50 % z doplatku zájezdu
- 14 a méně dnů před odjezdem 100 % z doplatku zájezdu

d) u jednodenních výletů ve výši:

- více než 60 dnů před stanoveným odjezdem.....100 Kč

- 59-30 dnů před odjezdem30 % z ceny výletu
- 29-22 dnů před odjezdem40 % z ceny výletu
- 21-15 dnů před odjezdem . 50 % z ceny výletu
- 14 a méně dnů před odjezdem100 % z ceny výletu

Stornoplatek zákazník neplatí v případě postoupení smlouvy ve smyslu ust. § 2532 o.z. V tomto případě platí zákazník pouze náklady spojené se změnou knihování u letecké společnosti. Obdobně je zákazník povinen uhradit náklady spojené se změnou knihování u letecké společnosti při změně jednotlivého účastníka zájezdu. V případě autobusových akcí je změna zákazníka, nebo jednotlivého účastníka bezplatná.

Odstoupení od smlouvy zákazníkem ze zdravotních důvodů účastníka musí být pořadatelé nahlášeno písemně nebo emailem před odjezdem za účelem uplatnění případného storna z pojištění storna u příslušné pojišťovny. Zákazník bere na vědomí, že v případě nesplnění této povinnosti nemusí pojišťovna poskytnout plnění z pojištění storna.

Pořadatel je oprávněn vůči své povinnosti vrátit zákazníkovi uhrazené finanční prostředky z důvodu zániku smlouvy odstoupením započíst svůj nárok z titulu nároku na úhradu stornoplatku dle čl. 6 těchto VOP.

7. Odstoupení od smlouvy ze strany pořadatele

Pořadatel si vyhrazuje právo zrušit akci a to nejpozději 10 dní před jejím zahájením, není-li dosažen minimální počet 42 účastníků fakticky se účastnících akce realizované autobusem, nebo 20 účastníků fakticky se účastnících leteckého zájezdu, anebo jestliže uskutečnění akce není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti proveditelné.

Pořadatel si vyhrazuje právo zrušit akci v důsledku vyšší moci, tj. z důvodů, kterým nebylo možno zabránit, nebo je při uzavírání smlouvy předvídat (nepříznivé klimatické či politické podmínky, záplavy, válečné ohrožení atd.).

V případě odstoupení od smlouvy pořadatel vrátí zákazníkovi bez zbytečného odkladu všechny zákazníkovi uhrazené finanční prostředky na sjednanou cenu. Zákazník bere na vědomí, že v takových případech nemá nárok na další náhrady.

8. Reklamacce služeb

Pořadatel odpovídá za řádné poskytnutí plnění a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

V případě, že plnění nemá vlastnosti, o nichž pořadatel zákazníkovi ujistil, nebo které zákazník důvodně očekával, je pořadatel povinen sjednat nápravu. V průběhu akce je zákazník povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava na místě samém. Obrací se tedy na zástupce pořadatele nebo průvodce v místě cesty. Vyžaduje-li to povaha reklamacce, uplatňuje zákazník reklamaci v sídle pořadatele, a to nejpozději do 1 měsíce po návratu.

Pořadatel odstraní vadu plnění, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu vadného plnění. Neodstraní-li pořadatel vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník bez zbytečného odkladu odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstoupného-storna.

Vyskytnou-li se po odjezdu na akci podstatné vady plnění, nabídne pořadatel na své náklady zákazníkovi vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, aby akce mohla pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhané náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, poskytne pořadatel zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhané náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo sjednáno ve smlouvě, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. Pořadatel je povinen, pokud akce zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi v takovém případě, bez zbytečného odkladu a dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese pořadatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Pořadatel se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů odvolat příslušný dopravce.

9. Pojištění

V rámci ceny zahraniční akce jsou zákazníci po dobu konání akce pojištěni na základě smlouvy, uzavřené mezi pořadatelem a pojišťovnou ČSOB Pojišťovna, a.s. Podmínky tohoto pojištění se řídí pojistnou smlouvou. Pojistné podmínky pojištění léčebných výloh ČSOB Pojišťovny, a. s. tvoří přílohu závazné přihlášky (cestovní smlouvy). Maximální výše plnění z tohoto pojištění činí 3 000 000 Kč - z toho 5 000 Kč na neodkladné ošetření zubů, 3 000 000 Kč na repatriaci a 3 000 000 Kč na zdravotní péči.

- Kromě léčebných výloh v rámci ceny zahraniční akce pořadatel zajišťuje
- pojištění odpovědnosti za škodu občanů způsobenou při cestách a pobytu
 - úrazové pojištění zákazníka nebo účastníků akce
 - pojištění zavazadel
 - pojištění storna v případě odstoupení ze zdravotních důvodů zákazníka nebo účastníka akce

Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou,

pořadatel je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy.

Pořadatel je pojištěn proti úpadku u pojišťovny Generali.

10. Ochrana osobních údajů

Zákazník je srozuměn s tím, že pořadatel je oprávněn pro účely plnění SZ a SPSCR a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat osobní údaje zákazníka a/nebo účastníků akce, případně jejich zákonných zástupců, v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo (pro účely pojištění) nezbytné pasové údaje, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích (dále jen osobní údaje). Všechny osobní údaje budou uchovávány pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou osobní údaje v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům pořadatele (zejména ubytovatelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména v pokynech k akci, případně je obdrží zákazník nejpozději při zahájení akce. Zákazník bere na vědomí, že pořadatel bude zpracovávat osobní údaje minimálně v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem plnění práv a povinností vyplývajících ze SZ či SPSCR a se souhlasem zákazníka a/nebo účastníků akce i za účelem zaslání obchodních sdělení. Se souhlasem zákazníka a/nebo účastníka akce je pak pořadatel oprávněn zasílat jim obchodní sdělení e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení a marketingovému využití osobních údajů může zákazník a/nebo účastník akce vznést kdykoliv námitku či souhlas odvolat, a to buď na adrese pořadatele nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@skolnizajezdy.cz.

Zákazník může vyjádřit souhlas se zpracováním osobních údajů, s pořizováním fotografií a videozáznamů, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě, ale i jiným prohlášením. Fotografie a videozáznamy je na základě uvedeného souhlasu pořadatel oprávněn použít v rámci propagačních materiálů pořadatele, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách. Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn udělit tyto souhlasy za účastníky akce, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

Zákazník bere na vědomí, že on sám a/nebo účastníci akce jako subjekty údajů mají zejména následující práva:

- a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným pořadatelé, a to buď na adresu pořadatele nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@skolnizajezdy.cz.
- b) Požadovat od pořadatele přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- c) Požadovat, aby pořadatel omezil zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) pořadatel již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník nebo účastník akce je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody pořadatele převažují nad oprávněnými důvody zákazníka nebo účastníka akce. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů, mohou být tyto údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze se souhlasem subjektu údajů.
- d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- e) Získat od pořadatele kdykoliv potvrzení, že osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je pořadatel povinen mu na žádost poskytnout informace o účelu zpracování; kategorii zpracovávaných osobních údajů, o příjemcích či kategoriích příjemců, kterým osobní údaje byly či budou zpřístupněny; o době, po kterou budou osobní údaje uchovávány či o kritériích pro stanovení této doby; o existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; o právu podat stížnost u dozorového úřadu; o tom, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
- f) Získat osobní údaje, které pořadatel zpracovává o subjektu údajů, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud je zpracování osobních údajů založeno na souhlasu se zpracováním nebo se zpracování provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá pořadatel osobní údaje zákazníkovi a/nebo účastníka akce dle jeho pokynu jinému správci.

Společná a závěrečné ustanovení

V případě sporu vzniklého v souvislosti se SZ či SPSCR, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce.

Nedojde-li k mimosoudnímu vyřešení sporů vzniklých ze smluv, na které se vztahují tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy ČR.

Podpisem SZ či SPSCR zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými podmínkami CK Školní zájezdy, s. r. o.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou účinné ode dne 1. 11. 2018