

Všeobecné smluvní podmínky

Čl. I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Color travel s.r.o. (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho zástupcem) podepsané smlouvy o zájezdu (dále jen cestovní smlouvy) potvrzené CK (příp. jejím zplnomocněným prodejcem). K uzavření cestovní smlouvy dojde podpisem přihlášky (nebo jejím elektronickým doručením), kterou zákazník obdrží od CK, ze strany zákazníka a jejím potvrzením ze strany CK.

Předáním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK (dále jen „VSP“) uznává jako nedílnou součást cestovní smlouvy a souhlasí s nimi. Potvrzením přihlášky se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhraduje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovémto případě, kdy údaje na cestovní smlouvě a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje, uvedené na cestovní smlouvě.

Čl. II. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.

Pokud není v cestovní smlouvě uvedeno jinak, je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši 50 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb) při podpisu cestovní smlouvy (odevzdání přihlášky v CK), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při podpisu cestovní smlouvy (odevzdání přihlášky v CK).

Platba se provádí převodem na účet CK nebo složením hotovosti v CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit odstoupením od cestovní smlouvy s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník.

Čl. III. Cena

Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na potvrzené cestovní smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu přihlášky zákazníkům neopravňují zákazníka na zlevněnou cenu.

Čl. IV. Předšmluvní informace

CK je povinna poskytnout zákazníkovi před tím, než učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy o zájezdu informace na standardizovaném příslušném formuláři. Formulář musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd nebo spojené cestovní služby, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

Čl. V. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb
- právo na dodatečné podrobnější informace o zájezdu a ostatních službách poskytovaných CK, pokud nebyly uvedeny v katalogu, který byl zákazníkovi předán, nebo v cestovní smlouvě, kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad - adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba, informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy.
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. VII. (stornopodmínky).
- právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu uvedené v cestovní smlouvě

Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka
f) právo na reklamaci vad v souladu s čl. VIII. / reklamačním řádem
g) právo na ochranu dat, která uvádí v přihlášce na zájezd a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami

h) právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.)
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- d) zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. III. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení. Neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho účast stornovat formou odstoupení od cestovní smlouvy a účtovat odpovídající stornopoplatek (odstupné)
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb podle čl. VI. odst. 1 VSP;
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb na základě výzvy CK
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu (odjezdu, je-li součástí zájezdu doprava) se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp. - pokud jsou vyžadovány podle cestovních pokynů). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat; CK neodpovídá zákazníkům za škodu způsobenou nedodržením uvedených povinností
- řídít se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kancelář určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb (vrácení jakékoli části z ceny zájezdu).
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

Čl. VI. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu

1) Před zahájením zájezdu a čerpání služeb

a) Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) a navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy, nebo zájezd zrušit a odstoupit od cestovní smlouvy z toho důvodu. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

b) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků:

- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
- při změně termínu konání zájezdu
- při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdu, místa ubytování pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.
- v místě určené cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb zahrnutých v zájezdu (nebo na přepravu) a zároveň v době odstoupení od smlouvy musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti nepominou v době, kdy se má

zájezd/pobyt uskutečnit. Nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi nejsou onemocnění zákazníka, obavy z onemocnění zákazníka, nařízená karanténa zákazníkovi, povinné testování či vakcinace, povinnost prokázat se bezinfekčností v průběhu cesty či pobytu, ani jiné skutečnosti mající důvod nebo vzniklé jen s osobních poměrů a obav zákazníka.

- Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změně, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- CK si vyhraduje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, uvedeném v katalogu u jednotlivých zájezdů. O zrušení zájezdu je CK povinna zákazníka informovat písemně nejpozději 20 dnů před odjezdem.
- Odstoupil-li zákazník od cestovní smlouvy z důvodu nepřijetí návrhu změn, nebo odstoupila-li CK od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li CK zájezd nabídnout. Při uzavření nové cestovní smlouvy se platby uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy považují za platby podle nové cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

2) V průběhu zájezdu

a) CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu

- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění

- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

b) CK si vyhraduje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu; CK se zproští odpovědnosti za škodu i povinnosti hradit pokuty v případě, že nedostojí svým závazkům (před zahájením zájezdu i po jeho zahájení) v důsledku neodvratitelné události, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

c) U pobytových zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení „pobytu“.

d) CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení komunikací, u hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. Cestující musí při plánování připojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění, které nezavinila CK ani jiní dodavatelé služeb poskytovaných v rámci zájezdu, nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

Čl. VII. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy. Není-li důvodem odstoupení zákazníka porušení povinnosti CK stanovené cestovní smlouvou nebo zákonem nebo odstoupí-li CK od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odpustné podle tohoto čl. VII. VSP a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy po započtení případného odpustného.

Odstoupení od smlouvy musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno CK.

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy je povinen uhradit CK následující storno poplatky:

Do 45 pracovních dnů před začátkem zájezdu: 10% a však minimálně 1000,- Kč z celkové ceny zájezdu plus případné skutečné náklady

44 - 31 pracovních dnů před začátkem zájezdu: skutečné náklady, nejméně však 30% z celkové ceny zájezdu

30 - 21 pracovních dnů před začátkem zájezdu: skutečné náklady, nejméně však 50% z celkové ceny zájezdu

20 - 11 pracovních dnů před začátkem zájezdu: skutečné náklady, nejméně však 70% z celkové ceny zájezdu

10 pracovních dnů a méně před začátkem zájezdu: 100% z celkové ceny zájezdu

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena (vč. všech objednaných fakultativních služeb). V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob. Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu (odjezdu či nástupu na zájezd). Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

V případě jakékoli změny ze strany zákazníka (dle bodu IV. Práva zákazníka) účtuje CK poplatek ve výši 250,-Kč. Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek dle dohody stanovených podmínek jednotlivým ubytovatelem.

Čl. VIII. Reklamační, odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnuta, či nesplní-li CK své povinnosti podle cestovní smlouvy řádně a včas, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit přímo na místě vzniku průvodci / delegátovi CK, partnerské CK, nebo zodpovědné osobě poskytující služby / ubytovací kapacity do odjezdu tak, aby mohla být včas provedena náprava na místě. Pokud se nedostatek nepodaří na místě odstranit, sepíše odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol, v němž bude uvedeno zejména: datum reklamace, předmět reklamace, podpisy zúčastněných a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace.

Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, je lhůta zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.

CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- zákazníkem

- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu

- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Podrobnější informace o uplatňování reklamačních práv a jejich vyřízení jsou v Reklamačním řádu, který je k dispozici u CK nebo obchodních zástupců.

Čl. IX Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

Čl. X Povinné smluvní pojištění CK

CK uzavřela 1.1.2004 s pojišťovnou UNIQA pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi 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.

CK je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

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

Čl. XI Cestovní pojištění zákazníka

V ceně zájezdů není obsaženo pojištění. CK doporučuje zákazníkům uzavřít cestovní pojištění, které může pokrývat tato rizika (zdravotní, úrazové, léčebné výlohy, krádež zavazadel, odpovědnost za škodu, storno zájezdu....).

Čl. XII Ochrana osobních údajů GDPR

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

1. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/: jméno, příjmení, titul, datum narození, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, bankovní spojení, evidence plateb.
2. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu / dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny/
3. Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude společenstvem osob či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kancelář či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)
4. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny v dokumentu Oznámení o zpracování osobních údajů.

Čl. XIII Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky vstoupily v platnost dne 20.11.2022 a vztahují se na zájezdy a pobyty publikované na aktuálním webu CK Color travel. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.