

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

Tyto Všeobecné podmínky cestovní agentury PLZEŇSKÁ CESTOVKA, IČ 49745140 (dále jen CA) jsou platné pro všechny služby cestovního ruchu (dále SCR) organizované CA a tvoří nedílnou součást smlouvy o SCR (dále jen smlouva) mezi CA a zákazníkem.

BOD 1. SMLUVNÍ STRANY

- a) CA, která SCR nabízí a prodává přímo ve vlastním prodejním místě či prostřednictvím smluvního prodejního místa zmocněného obchodního zástupce (dále jen OZ) na straně jedné.
- b) Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CA smlouvu o SCR, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o SCR uzavřena, případně osoba, které byla smlouva postoupena. Zákazníkem může být fyzická osoba (jednající osobně nebo zákonným či zplnomocněným zástupcem) nebo právnická osoba (jednající statutárním orgánem nebo zplnomocněným zástupcem) na straně druhé. Osoby mladší 15 let se mohou SCR účastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let a osoby ve věku 15-18 let jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce, pokud se zástupce SCR sám neúčastní.

BOD 2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. CA/OZ informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předsmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník uzavře smlouvu nebo závaznou objednávku na SCR.
2. Smluvní vztah mezi CA a zákazníkem (zpravidla objednavatel) a dalšími spolucestujícími zákazníky vzniká uzavřením smlouvy o SCR, která je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace (zpravidla e-mailem) s CA závazně potvrdí nabídku SCR. Za závazné potvrzení nabídky SCR se považuje vyplněná a zákazníkem podepsaná smlouva o SCR potvrzená ze strany CA. Smlouvu k potvrzení ze strany CA/OZ zákazník předá či zašle CA nebo OZ, u kterého si SCR dříve vybral v rezervační lhůtě do 3 dnů od rezervace, anebo je-li doba před realizací SCR kratší 31 dnů ve lhůtě do 2 dnů od rezervace, týden před odjezdem je rezervace jen v rámci dne, pokud není individuálně dohodnuto jinak. Na opožděné, neúplné či jinak vadné smlouvy nebude brán zřetel. Je-li smlouva o SCR uzavírána za použití prostředků komunikace na dálku (typicky např. e-mailem, internetová objednávka), dochází k uzavření smlouvy o SCR okamžikem odeslání potvrzení o SCR cestovní agenturou CA/OZ (v textové podobě, např. v pdf) do emailové schránky zákazníka či doručením na jeho korespondenční adresu. Smlouva je účinná zaplacením zálohy v rezervační lhůtě stanovené CA, respektive celé ceny SCR, není-li účtována záloha. Dokladem pro nástup zákazníka na SCR je tedy buď uzavřená smlouva na SCR potvrzená CA, nebo potvrzení o SCR cestovní agenturou CA.
3. Zákazník uzavřením smlouvy o SCR, případně učiněním objednávky SCR potvrzuje, že je mu znám obsah smlouvy a programu SCR (viz www stránky CA, jiná letáková či propagační nabídka), že se seznámil s obsahem Všeobecných podmínek, souhlasí s nimi a bez výhrad je přijímá, že s těmito podmínkami a informacemi seznámil i ostatní spolucestující zákazníky, a že s nimi všichni spolucestující zákazníci souhlasí. Z důvodu vydání nabídky ve značném předstihu si CA vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v nabídce. V případě, že se údaje ve smlouvě a nabídce odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě (vyjma zřetelně chybných údajů, nesprávně vypočtené ceny/slevy, event. nesprávně uvedených údajů SCR ve smlouvě, týkajících se zejména místa, typu a kvality ubytování, stravy, odjezdového místa apod.). Pokud zákazník uzavírá smlouvu za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny SCR a předání potřebných informací.

BOD 3. CENA

1. Ceny SCR pořádaných CA jsou cenami smluvními, jež vycházejí z cenové nabídky jednotlivých služeb v katalogu nebo jiném nabídkovém materiálu, kalkulovaných podle kurzů ČNB a vyhlášených ke dni 1. 4. 2022. Cenou se rozumí cena obsažená ve smlouvě.
2. CA je oprávněna zvýšit cenu uvedenou ve smlouvě, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny v případě, že v mezidobí: a) dojde ke zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení pohonných hmot (referenční cena paliva je pro naftu 45,- Kč vč. daní/1 litr nebo b) dojde ke zvýšení daně, jakákoliv dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí SCR, vč. plateb spojených s dopravou nebo c) změně směnného kurzu české koruny vůči euro použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 4 %. Případné zvýšení ceny bude provedeno o částku odpovídající hodnotě, o kterou došlo k navýšení ceny uvedené pod písmenem a), b), resp. o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny, použitého pro stanovení ceny SCR nad hodnotu 4 %. CA doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením

SCR. Zvýšení ceny SCR o více jak 8 % dává zákazníkovi právo návrh přijmout nebo odstoupit od smlouvy o SCR bez zaplacení odstupného. Pokud se jedná o změnu ceny SCR z jiného než výše uvedeného zákonného důvodu má zákazník také právo odstoupit od smlouvy o SCR bez zaplacení odstupného. V oznámení uvede CA důvod zvýšení ceny, lhůty pro odstoupení a výpočet zvýšení. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy ve lhůtě 5 dnů, má se za to, že se změnou závazku souhlasí. Jestliže dojde mezi uzavřením smlouvy a zahájením SCR naopak ke snížení výše uvedených nákladů dle a), b), c), má zákazník právo stejným výpočtem na přiměřenou slevu smlouvy po odečtení administrativního poplatku 100,- Kč/os.

3. Ceny, event. zálohy, se zaokrouhlují na desítky Kč.

4. Na „Fakultativní služby“ nelze uplatnit případné % slevy.

5. V případě věkové slevy znamená například, že dítě do 12 let nesmí v průběhu SCR dovršit 12. narozeniny, obdobně jiný věk. Na přistýlce se vždy jako první dítě počítá dítě mladší a na druhé přistýlce pak dítě starší.

BOD 4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Záloha je minimálně 50 % z ceny.

V případě odevzdání smlouvy k potvrzení CA/OZ v době kratší než 31 dnů před realizací se hradí plná cena, to vše v rezervační lhůtě stanovené v Bodu 2. odst. 2 těchto podmínek.

2. Doplatek celkové ceny musí zákazník uhradit nejpozději do 31 dnů před realizací. Příjem doplatku již CA nepotvrzuje. V případě nedodržení termínu úhrady zákazníkem je CA oprávněna od smlouvy odstoupit, pokud zákazník nesplní svoji povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě 5 dnů, kterou mu CA jako věřitel tímto poskytuje. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení ze strany zákazníka. V případě odstoupení CA, kdy zákazník podstatně porušil svoji povinnost platby a doplatku SCR je zákazník povinen zaplatit CA odstupné, viz BOD 7. těchto Všeobecných podmínek.

3. Platbu lze provést v hotovosti u CA/OZ, převodem nebo vkladem na bankovní účet CA číslo 181619370/0300, přičemž za termín platby se považuje termín, kdy je příslušná částka připsána na bankovní účet CA/OZ. Při placení zálohy i doplatku je nutné uvádět variabilní symbol = číslo smlouvy = rezervační číslo (nebo číslo faktury, vystavené dle objednávky zákazníka).

BOD 5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné a včasné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- právo vyžadovat od CA informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- nejpozději 7 dnů před zahájením SCR právo na písemné pokyny pro cestu a pobyt, tzn. poskytnutí dalších podrobných informací o skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CA známy, pokud již nejsou obsaženy ve www nabídce, letáku či ve smlouvě, zejména upřesnění těch plateb za služby, které jsou sice součástí SCR, ale nejsou zahrnuty v jeho ceně (jejich výše); upřesnění týkající se ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti, hlavní charakteristické znaky), dopravního prostředku (druh, charakteristika, kategorie) a trasy cesty, stravování (způsob a rozsah); kontakt na osobu, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu SCR může obrátit se žádostí o pomoc (např. doprovod v autobusu, zastupitelský úřad). Pokyny zasíláme e-mailem na adresu objednavatele SCR.
- právo být seznámen s případnými změnami programu SCR, rozsahu služeb a ceny
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy v souladu s podmínkami v Bodu 7. těchto podmínek
- právo na reklamaci vad a jejich vyřízení podle Bodu 8. těchto podmínek
- právo odstoupit od smlouvy o SCR i v průběhu SCR v případě podstatných vad
- právo na ochranu osobních dat a informací o cíli cesty, které jsou uvedeny ve smlouvě a v dalších listinách, před nepovolanými osobami v souladu s platnými zákony.

2. K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CA součinnost, potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě vyplnit potřebné listiny včetně oznámení změn v těchto údajích a předložit doklady vyžádané CA (souhlas zákonného zástupce atp.)
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu SCR, doporučujeme písemný souhlas 2. rodiče (rodičů) s konkrétní cestou, stejně tak učinit u osob, u kterých to vyžaduje jejich zdravotní stav
- nahlásit písemně ve smlouvě účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu SCR dle stanovených podmínek a prokázat to případně CA/OZ příslušným dokladem

- v případě neobsazení celého apartmánu/studia/pokoje najednou v dané obsazenosti a ceně je zákazník povinen uhradit CA cenu za neobsazené lůžko/neobsazená lůžka
- veškeré další služby, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem, ztrátou cestovních dokladů, ev. zavazadel a následně s náhradní dopravou, ev. ubytováním (nezaviněné CA), je zákazník povinen uhradit CA max. do 14 dnů po ukončení SCR
- bez zbytečného odkladu sdělovat CA své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od CA doklady potřebné pro čerpání služeb
- označit si svá zavazadla vlastní pevnou jmenovkou k zamezení záměny zavazadla a dodržet jejich povolené hmotnostní a objemové limity
- autobusy jsou nekuřácké, z přepravy jsou vyloučeny měkké i tvrdé drogy v jakémkoliv množství
- použít v autobusu/vozidlu zádržný bezpečnostní systém
- dostavit se ve stanoveném čase na místo nástupu na SCR se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů a na vyzvání předložit pověřenému zaměstnanci CA doklad o zaplacení spolu se smlouvou
- mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup/návrat do/z příslušných zemí programu SCR (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, evropský průkaz zdravotního pojištění, lékařská potvrzení, očkovací povinnost, popř. další zdravotní požadavky), jsou-li vyžadovány v místě pobytu či v zemi průjezdu či tranzitu. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat
- řídit se pokyny průvodce/ technického doprovodu SCR nebo jiné CA určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat právní předpisy platné v navštívené zemi, resp. v místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu, narušování dopravy, ubytování, porušování zdravotních či hygienických nařízení je CA oprávněna zákazníka vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit či poškodit zdraví a majetek ostatních zákazníků, dodavatelů služeb či CA či je jinak omezovalo, uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku, v ubytovacím zařízení, cestovní agentuře nebo jinému klientovi
- zaplatit na místě pobytovou taxu, pokud není výslovně uvedeno, že v ceně ubytování, event. složit kauci k ubytování.

BOD 6. ZMĚNY A ZRUŠENÍ SMLUVNĚ SJEDNANÝCH SLUŽEB

a) Před zahájením

1. CA si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích vyplývajících ze smlouvy SCR. Údaje o změně je CA povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě (zpravidla e-mailem) jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o SCR. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání SCR. Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy.
2. Nutí-li vnější okolnosti CA podstatně změnit některou z hlavních náležitostí smlouvy o SCR nebo navrhne-li CA podstatné zvýšení ceny o více než osm procent, navrhne CA zákazníkovi změnu smlouvy. Společně s předložením návrhu na změnu závazku oznámí CA zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu dopad navrhovaných změn na cenu SCR, důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o SCR a údaje o případném náhradním výletu a jeho ceně. Navrhne-li CA podstatnou změnu smlouvy o SCR, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí, aniž by musel hradit odstupné (storno). Neodstoupí-li zákazník od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy, má se za to, že se změnou smlouvy souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny, je zákazník povinen doplatit rozdíl v ceně. V případě, že rozdíl v ceně nebude zákazníkem uhrazen, a to ani v dodatečně přiměřené lhůtě 5 kalendářních dnů po uplynutí lhůty k řádnému zaplacení, má CA právo od smlouvy odstoupit a žádat odstupné. Jestliže se v důsledku změny smlouvy sníží jakost nebo náklady, má zákazník právo na přiměřenou slevu.
3. Při podstatné změně podmínek smlouvy (tj. závažném zásahu do programu, změny střediska, způsobu přepravy, ceny SCR o více než osm procent, posunu termínu konání SCR o více než 24 hodin) má zákazník právo na odstoupení od smlouvy bez úhrady odstupného a právo na vrácení již zaplacené ceny nebo zálohy nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního výletu nabídnutého CA nejméně v kvalitě odpovídající původnímu výletu.
4. Za podstatnou změnu smlouvy se však nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie v rámci stejného střediska, změna pořadí míst navštívených na trase,

nepodstatná změna programu, změna trasy a času odjezdu/příjezdu z dopravních, bezpečnostních, hygienických, event. epidemiologických, organizačních apod. důvodů.

5. CA má právo zrušit SCR, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, kterým je podmíněna realizace SCR, a to u autobusových zájezdů 30 platících osob. O zrušení z uvedeného důvodu je CA povinna v textové podobě (zpravidla e-mailem) informovat zákazníka nejpozději ve lhůtě 20 dnů před zahájením SCR. Dále může CA zrušit SCR, pokud v plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, kterým nemohla CA zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, jež lze na CA rozumně požadovat.

6. Zákazník může oznámit CA (zpravidla e-mailem, případně doporučeně poštou), že se místo něho zúčastní jiná osoba s tím, že v oznámení je současně uvedeno prohlášení nového zákazníka s podpisem, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na dané SCR. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení nákladů a ceny SCR, zejména za poplatek za změnu nebo opravu jména. V případě, že se jedná o SCR, u něhož jsou pro účast stanoveny smlouvou podmínky, které musí zákazník splňovat, lze toto oznámení učinit pouze ve lhůtě stanovené ve smlouvě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového účastníka, že splňuje veškeré podmínky, stanovené pro poskytnutí SCR.

7. Jiné změny smlouvy na základě písemného požadavku zákazníka provede CA jen tehdy, bude-li to možné (v případě příplatků maximálně do 10 dnů před zahájením), za manipulační poplatek zpravidla 100,- Kč/os. Navíc, mění-li se doprava BUS na vlastní před zahájením SCR, činí manipulační poplatek 100 % zaplacené ceny dopravy vč. svozu. V případě dopravy ucelené skupiny samostatným autobusem činí poplatek za každou jednotlivě zrušenou osobu z dopravy 100 % zaplacené (rozpočtené) ceny dopravy vč. svozu.

b) Po zahájení

1. Jestliže po zahájení SCR CA neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby SCR mohla pokračovat. V takovém případě je CA povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné či co nejvíce se přibližující podmínkám původním, resp. odpovídajícím charakteru a zaměření SCR, vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, a dále poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny SCR, avšak nebyly realizovány v plném rozsahu a kvalitě (vyjma možných omezení dle BOD 6, a), odst. 4). Je-li součástí SCR i doprava, je CA povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil.

2. V případě, že CA zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu/rezidenci stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CA vyloučeny.

3. Nastanou-li okolnosti zaviněné zákazníkem, na jejichž základě tento zcela nebo zčásti nevyčerpá sjednané služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení nebo slevu z ceny předmětné služby.

4. CA si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu SCR z důvodu zásahu vyšší moci – rozhodnutí státních orgánů, mimořádné okolnosti, extrémní změny klimatu, nejistá bezpečnostní situace, stávky, hygienická a epidemiologická opatření, karanténa a další okolnosti, které CA nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá odpovědnost za důsledky plynoucí ze změny programu. V případě situace vyšší moci a následné změny programu a trasy a změny poskytnutých služeb nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu nebo jiné odškodnění.

5. CA neručí za případné zpoždění dopravy z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení či uzavření komunikací, hraničních kontrol, dopravních problémů, stávek, řešení zdravotních problémů a pojistné události některého z klientů či vyšší moci; zákazník musí při plánování návazné dopravy, obchodních termínů apod. brát možnost zpoždění v úvahu. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu nebo jiné odškodnění.

BOD 7. Odstoupení od smlouvy, odstupné (stornopoplatky)

a) Ze strany zákazníka

1. Zákazník může kdykoliv před zahájením SCR od smlouvy odstoupit (stornovat). Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy bylo CA/OZ doručeno v písemné podobě (doporučeně poštou nebo zpravidla e-mail s v příloze naskenovaným textem a podpisem zákazníka) oznámení o odstoupení od smlouvy či dnem, kdy bylo takové odstoupení sepsáno zákazníkem přímo v CA nebo u OZ. V odstoupení zákazník uvede údaje důležité k identifikaci smlouvy a odstupujících osob. Zákazník je poté povinen zaplatit CA odstupné (stornopoplatky), jehož splatnost nastává ihned. CA odstupné započte s částkou, kterou obdržela od zákazníka na úhradu ceny SCR, vzniklý přeplatek (případně nedoplatek) mezi CA a zákazníkem bude vyrovnán do 14 dnů. Do délky časového období (tj.

příslušného počtu dnů) pro výpočet odstupného se započítává i den, kdy došlo ke stornování SCR; nezapočítává se den zahájení SCR (tj. den odjezdu či nástupu na SCR).

2. Výše odstupného za osobu je odvislá od délky časového období před zahájením SCR a činí:

- a) více než 60 dnů před zahájením 20 % z ceny SCR
- b) 60 - 45 dnů před zahájením 30 % z ceny SCR
- c) 44 - 31 dnů před zahájením 50 % z ceny SCR
- d) 30 - 15 dnů před zahájením 70 % z ceny SCR
- e) 14 - 6 dnů před zahájením 90 % z ceny SCR
- f) 5 a méně dní před zahájením 100 % z ceny SCR.

Výše odstupného zohledňuje skutečnou výši vzniklých nákladů spojených s odstoupením od SCR. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CA a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Typickým příkladem to může být zakoupené ubytování, zakoupené vstupy předem uhrazené, doprava. V případě objednání dopravy ucelené skupiny samostatným autobusem a následně zrušení části dopravy (kapacity autobusu) činí poplatek za každou jednotlivě zrušenou osobu z dopravy 100 % zaplacené (rozpočtené) ceny dopravy vč. svozu.

3. Pokud má zákazník sjednáno při uzavření smlouvy cestovní pojištění prostřednictvím CA je zákazník povinen při odstoupení dle a) až f) výše uhradit vždy nejprve celou výši cestovního pojištění, které není pojištěnou službou cestovního ruchu (pojistné se nezapočítává do odstupného, pojistné nelze pojistit).

4. Za odstoupení od smlouvy se rovněž považuje:

- a) zákazníkem požadovaná změna smlouvy (změna termínu, místa pobytu, ubytovacího zařízení, druhu dopravy), nebude-li ze strany CA proveditelná.
- b) změna počtu osob v ubytovacím zařízení, spočívající ve snížení jejich počtu, je posuzována jako odstoupení od smlouvy jedné nebo více osob a tyto jsou povinny zaplatit odstupné. Je-li v důsledku takové změny vícelůžkový pokoj nebo apartmá/studio/bungalov/karavan obsazen menším počtem osob, než je jeho objednaná kapacita, jsou zbývající zákazníci povinni doplatit navíc i cenu za neobsazené lůžko či lůžka (ne u storna 90 % a více).

5. Pokud nenastoupí zákazník na SCR, zmešká odjezd, pokud zruší SCR v jeho průběhu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb nebo musí být vyloučen ze SCR (např. zákazník svým jednáním způsobuje CA či jiným zákazníkům vědomě škodu), nemá nárok na vrácení jím zaplacené ceny SCR, stejně tak nemá nárok na vrácení poměrné části zaplacené ceny SCR.

b) Ze strany CA

1. CA může od smlouvy odstoupit jen z důvodů zrušení SCR nebo porušení povinností zákazníkem. V posledně jmenovaném případě je zákazník povinen uhradit CA odstupné ve výši stanovené shora.

BOD 8. REKLAMACE

1. Při nesplnění povinností CA ze smlouvy řádně a včas musí zákazník uplatnit své právo z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb v místě poskytované služby, u průvodce nebo u doprovodu v busu, řidiče, případně u CA/OZ, a to bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být zjednána náprava, pokud možno na místě samém.

2. Způsob uplatňování reklamačních práv a jejich vyřizování podrobněji stanoví Reklamační řád, který je zákazníkovi k dispozici u CA/OZ, případně elektronicky na www.

BOD 9. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. CA neodpovídá za škodu vzniklou zákazníkovi, kterou nezavinila CA ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci SCR, a tuto způsobil zákazník sám, třetí osoba, která není spojena s poskytováním SCR, případně díky vyšší moci (okolnosti, jejichž vznik, průběh, následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CA), pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, či neodvratitelná událost, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CA a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na SCR, jeví-li známky nakažlivé nemoci.

2. Při způsobení škody třetí osobou či neodvratitelnou událostí je CA povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

3. CA nenese odpovědnost za škody vzniklé v důsledku odcizení věcí zákazníků, které se při autokarové dopravě nacházejí v prostorech nad/před/pod sedadly dopravního prostředku. CA nezajišťuje na základě uzavřené smlouvy o přepravě ostrahu a hlídání zavazadel a ostatních věcí zákazníků v autobuse v době, kdy je autobus sice zajištěn proti vniknutí, ale nenachází se v něm žádný z cestujících či osádka autobusu.

4. CA v případě zrušení SCR nenese odpovědnost za individuálně zajištěné služby mimo smlouvu (víza, vstupy, vlastní zajištění přepravy aj.).
5. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CA škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CA hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny SCR, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.

BOD 10. POJIŠTĚNÍ

1. Za příplatek může zákazník uzavřít Cestovní pojištění, které CA uzavírá s klienty za pojišťovnu.

BOD 11. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Zákazník je srozuměn s tím, že CA je oprávněna pro účely plnění smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
2. Pro účely plnění smlouvy budou informace uvedené v odst. 1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CA (zejména ubytovatelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě, pokynech, případně je obdrží zákazník nejpozději během SCR.
3. Zákazník bere na vědomí, že CA bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a také e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CA oprávněna zasílat formou SMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CA nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@intertrans.cz. V tomto případě nebude CA zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje pro účely přímého marketingu.
4. Zákazník může souhlasit poznámkou ve smlouvě, ale i jiným prohlášením, s tím, že CA bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během SCR a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CA, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.
5. Uvedená ustanovení BOD 11. platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasu za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
- a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným CA, a to buď na adresu CA nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@intertrans.cz.
 - b) Požadovat od CA 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 CA omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník 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) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CA převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
 - d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
 - e) Získat od CA kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CA povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
 - f) Získat své osobní údaje, které CA zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno

na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CA osobní údaje zákazníka jinému správci.

BOD 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smlouvy, na které se použijí tyto Všeobecné podmínky, se řídí českým právem.
2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto Všeobecných podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto Všeobecné podmínky použijí.
3. Právní vztahy a vzájemná práva a povinnosti CA a zákazníka, které neupravují tyto Všeobecné podmínky, se řídí obecně závaznými právními předpisy na daný vztah se vztahující, především pak ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. a Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění.
4. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto Všeobecné podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
5. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto Všeobecné podmínky, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.
6. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

Tyto Všeobecné podmínky cestovní agentury PLZEŇSKÁ CESTOVKA jsou účinné od 1. 4. 2022 a vztahují se na služby cestovního ruchu CA z nabídky roku 2022.

cestovní agentura PLZEŇSKÁ CESTOVKA

