

Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře Mgr. Vladimíra Kuželová – CK Andante.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) jsou platné pro zájezdy cestovní kanceláře, pořádané firmou Mgr. Vladimíra Kuželová - CK Andante (dále jen CK), se sídlem Národní Svobody 20, Písek, s provozovnou a korespondenční adresou Žižkova 244, 397 01 Písek, IČO 168354009, registr. na ŽÚ Písek, č. ev. 330500-24810-00, e-mail: ckandante@ckandante.cz, č. účtu 912702013/0300, www.ckandante.cz

1.2 Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu a ze smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu

2. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1 Účastníky smluvního vztahu /smluvní strany/ jsou:

a) cestovní kancelář Andante - Mgr. Vladimíra Kuželová jako pořadatel, která do smluvního vztahu vstupuje přímo prostřednictvím vlastní provozovny nebo zprostředkovatelským prostřednictvím obchodních zástupců na základě uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení (dále jen prodejci)

b) zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba

2.2 Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí písemnou smlouvou o zájezdu, Všeobecnými smluvními podmínkami a platnými právními předpisy, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 15/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění a zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v platném znění.

3. SMLOUVA O ZÁJEZDU (dále jen SoZ)

CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je rozdělen do těchto dokumentů: SoZ formulář, VOP, popis zájezdu v katalogu nebo v jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formuláře SoZ má přednost před popisem zájezdu v nabídkovém textu. Přihlašuje-li zákazník pouze jednu službu cestovního ruchu, vyplní formulář Přihláška, v takovém případě je přihláška a s ní spojené popisy v nabídkových materiálech součástí Smluvního rámce se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé přihlášky.

Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, vydá CK zákazníkovi **Potvrzení o zájezdu** v textové podobě, např. v pdf.

Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je **poukaz - voucher**, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu.

3.1 UZAVŘENÍ SMLOUVY:

Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ, to je kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje: a) podpis předložené SoZ (formulář), b) jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v e-mailové, telefonické nebo jiné komunikaci. SoZ je účinná: a) uzavřením a podpisem řádně vyplněné SoZ, b) podpisem SoZ zástupcem CK.

Zákazník svým podpisem SoZ osvědčuje, že: a) mu byly spolu s návrhem SoZ dány VOP CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní účastníky uvedené ve SoZ a že s nimi všichni zákazníci souhlasí, b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu, c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku, d) mu byl předán formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů, e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích na cestu, včetně přibližných lhůt pro vyřízení viz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení, f) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele, g) je oprávněn SoZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto osoby ho ke svému přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší osmnácti let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále, že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

3.2 PŘEDSMLUVNÍ INFORMAČNÍ POVINNOST:

Před uzavřením SoZ obdrží zákazník konkrétní nabídku zájezdu a těchto VOP: příslušný vzorový formulář, obecné informace o vízových požadavcích země určení, informace o přibližných lhůtách pro vyřízení viz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení, dále zdravotní požadavky cílového státu pro cesty, na vyžádání doklad o pojištění CK pro případ úpadku.

3.3 PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU:

CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a dále informace, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá zákazníkovi nezbytné poukázky a přepravní doklady, zejména jízdenku, poukaz k ubytování a objednaným službám, nebo jiný doklad, který je pro poskytnutí zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

3.4 CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní a jiných peněžních plnění. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části "cena zahrnuje". Cena nezahrnuje neúvedené služby, fakultativní a volitelné služby.

Zákazník se zavazuje zaplatit cenu takto: 50% celkové ceny zájezdu při uzavření SoZ, není-li ujednáno jinak. Doplátek ceny zájezdu 31 dní před zahájením zájezdu, není-li ujednáno jinak.

V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Zákazník bude písemně vyrozuměn a záloha bude vrácena, snižena o odstupné dle VoZ. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

Cenu zájezdu uhradí zákazník hotově nebo bankovním převodem přímo cestovní kanceláři nebo k tomu zmocněnému zástupci CK, podrobné informace o platbě jsou uvedeny v SoZ. Zákazníkova povinnost je splněna dnem, kdy CK finanční plnění obdrží.

V případě platby poukázkami lze poukázky uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK, v omezeném množství a nelze je směnit za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od zájezdu.

3.5 ZMĚNA SMOUVY

CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinná zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ. Je-li však CK nucena vnějšími okolnostmi podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než 8%, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě cestovní kanceláři stanovené. Lhůta nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. CK předloží zákazníkovi jasným a srozumitelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace v textové podobě, a to: dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, a dále lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, dále také důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas do SoZ a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Změny časů odjezdu nebo příjezdu uvedené v SoZ by měly být považovány za významné, pokud by cestujícím způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování.

Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůta, během níž může pořadatel odstoupit od SoZ, nebo výše odstoupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. CK smí změnu ceny navrhnout ve lhůtě 20 a více dní před zahájením zájezdu.

3.6 PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMOUVY

Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je účinná, doručí-li jí zákazník v podobě písemného oznámení spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. **Prodejce sdělí zákazníkovi přiměřené náklady spojené s postoupením SoZ.** Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoliv dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména manipulační poplatek a poplatky za změnu v dopravě, ubytování, již uhrazené nevratné letenky a jízdenky, platby zahraničním dodavatelům služeb, náklady na garantované ubytování, bankovní poplatky spojené s převodem do zahraničí, stornopoplatky uhrazené obchodním partnerům, apod.).

3.7 Odstoupení od smlouvy

Zákazník může před zahájením zájezdu odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CK je povinna v takovém případě vrátit uhrazené platby, snížené od odstoupné.

Zákazník není povinen platit odstoupné v těchto případech: a) zvýší-li CK cenu zájezdu o více než 8%, b) v místě určení cesty nebo pobytu nastaly mimořádné okolnosti s významným dopadem na poskytování zájezdu, c) CK zrušila zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků zájezdu a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě 20 dní před zahájením zájezdu, který trvá více než 6 dní, dále sedm dní před zahájením zájezdu, který trvá 2 - 6 dní, nebo 48 hodin před zahájením zájezdu, který trvá méně než 2 dny, d) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

ODSTUPNÉ (STORNOPOPLATKY)

Výše odstoupného se sjednává podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě do poskytnutí první služby. Rozhodující pro výpočet výše odstoupného je termín doručení prokazatelného písemného oznámení do CK. Výše odstoupného za každou osobu činí před čerpáním první služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však:

65 a více dní	1 000,- Kč za osobu
64 – 40 dní.....	50 % z ceny celkově objednaných služeb
39 – 20 dní.....	80% z ceny celkově objednaných služeb
21 a méně dní	100% z ceny celkově objednaných služeb

Účtuje se odstoupné za každého přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu.

Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb (např. již uhrazené a nevratné jízdenky, letenky, náklady na garantované ubytování, bankovní poplatky spojené s převodem do zahraničí, stornopoplatky uhrazené obchodním partnerům, apod.). CK je oprávněna odečíst odstoupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

V případě, že se zákazník v den odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo některou službu z vlastního rozhodnutí a bez předchozího odsoupení nečerpá, má CK právo na odstoupné v plně vyšší ceny zájezdu.

4. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESÁZÍCH

CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost zákazníkovi pomoci v nesázích.

Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne zákazníkovi služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že mu všechny služby nebude moci řádně a včas poskytnout, je povinna provést bez zbytečného odkladu opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Zákazník uplatní své právo na poskytnutí služeb sjednaných v SoZ bez zbytečného odkladu, a to u zástupce CK = **smluvního partnera v místě nebo na recepci ubytovacího zařízení.** Za závažnou změnu se však nepovažuje změna ubytovacího či stravovacího objektu v témže pobytovém místě /pokud je zachována kategorie a sjednaný rozsah vybavení objektu, popř. jsou služby poskytnuty v objektu vyšší kategorie/. Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než je uvedeno v cest. smlouvě, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Jestliže je součástí zájezdu i doprava a náhradní ubytování nelze zajistit, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s kterým zákazník souhlasí. V případě, že zákazník nečerpá některou z uhrazených služeb, nevzniká mu právo na vrácení zaplacené ceny těchto nečerpaných služeb/např. stravování, výlety, doprava, cvičení, masáže, ubytování na sjednaný počet nocí apod./

V případě, že dojde mezi CK a zákazníkem ke spotřebitelskému sporu, může být podán návrh na mimosoudní řešení určenému subjektu, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web adr.coi.cz.

Zákazník má možnost CK kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitne-li se v nesázích, nebo vytknout vadu zájezdu) na adrese Jižkova 244, Písek, na e-mailové adrese uvedené ve smlouvě o zájezdu a zejména na k tomuto účelu zřízené tel. lince, jejíž číslo je uvedeno v SoZ.

5. PRÁVA A DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

a) K základním **právním** zákazníka patří: právo na řádné poskytnutí zaplacených služeb, na informace o rozhodných skutečnostech, které jsou CK známy a jež se předmětně dotýkají smluvně ujednaných a zaplacených služeb, právo odstoupit od smlouvy za ujednaných podmínek, právo změnit písemnou formou cestující osobu, právo na ochranu osobních dat, u zájezdů právo na poskytnutí 7 dní před zahájením zájezdu všech dalších informací, které nejsou součástí cestovní smlouvy, katalogu, letáku, internetové prezentace a jsou CK známy, a to písemnou formou poštou nebo mailovou zprávou, přičemž rozhodující je den odeslání informace. Pokud zákazník nedá k dispozici svou mailovou adresu, budou pokyny odeslány proviznímu prodejci, kde si je zákazník vyzvedne, pokud si je nevyzvedne přímo v provozovně CK Andante Písek. Zákazník má rovněž právo na reklamaci vad poskytovaných služeb, postup je specifikován v reklamačním řádu, který je k dispozici v CK, u provizních prodejců a na www.ckandante.cz v sekci Dokumenty ke stažení.

b) **Povinnosti** zákazníka:

poskytnout součinnosti nezbytné k řádnému zabezpečení a plnění služeb, zejména povinnost pravdivě a úplně vyplnit požadované údaje ve smlouvě o zájezdu nebo v objednávkě, písemnou formou sdělit jakékoli změny těchto údajů, oznámit při objednávce zájezdu účast cizích státních příslušníků, bez zbytečného prodloužení oznámit CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb, dodržovat pasové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, zajistit si platné cestovní doklady s platností minimálně 6 měsíců po skončení zájezdu, zaplatit cenu zájezdu v požadovaném termínu, dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo určení (srazu, odjezdu, transferu, apod.) se všemi požadovanými doklady tak, aby mohl bez problému čerpat služby vyplývající ze smlouvy o zájezdu, počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či CK a uhradit případnou škodu, kterou svým jednáním způsobil, dále dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavateli služeb, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi, v případě

odstoupení od smlouvy je zákazník povinen tuto skutečnost písemnou formou oznámit cestovní kanceláři a zaplatit odstupné, dále má povinnost seznámit své účastníky zájezdu s těmito Všeobecnými podmínkami (u právnických osob, u osob, jejichž jménem zájezd sjednává). Veškeré náklady a škody, které vzniknou zákazníkovi z důvodu nedodržení uvedených podmínek či předpisů, nese zákazník ke své tíži. Zákazník, který bez zavinění CK nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu.

6. POVINNOSTI A PRÁVA CK

CK je povinna řádně a pravdivě informovat zákazníka o všech rozhodných skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláři známy.

CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.

CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb. Tuto smlouvu má CK Andante uzavřenou s pojišťovnou Generali.

V odbavení nejpozději 7 dní před čerpáním první služby obdrží zákazník ubytovací poukaz s kontaktními údaji, kde ho předkládá /v recepci, v agentuře, majiteli objektu/. Při ztrátě tohoto vouchery je účtován poplatek 5,- EUR za vyhotovení duplikátu.

Při zakoupení zájezdu u provizního prodejce zasílá CK odbavení pro klienta prostřednictvím tohoto provizního prodejce mailem nebo mailem přímo zákazníkovi. Požaduje-li zákazník odesláni **odbavení poštou**, je tato služba za poplatek **100,- Kč**.

CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení došlo z důvodu nízkého počtu účastníků /nenaplnění minimálního počtu / nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit. CK se dále může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ani ona, ani jiné dodavatele služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena: a/ zákazníkem, b/třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu /např. jiným zákazníkem/, c/ neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

7. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházal vzniku škody nebo újmy své, dalších účastníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy na zdraví.

Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

Vznikla-li cestovní kanceláři škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, apod., v té souvislosti zajištěním dopravy či ubytování navíc, je zákazník povinen tuto škodu a vícenásobky nahradit.

8. POJIŠTĚNÍ

Cestovní pojištění zákazníka není zahrnuto v ceně zájezdu. Zákazník má možnost prostřednictvím cestovní kanceláře uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění storna zájezdu. Pokud je zákazníkem pojištění objednáno a zákazník později z jakéhokoliv důvodu od smlouvy odstoupí, částka za pojištění je nevratná.

Rozsah pojistného plnění UNIQA tarifu K3S: pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb: 3 mil. Kč, úrazové pojištění a trvalé následky: 300 000,- Kč, pojištění odpovědnosti za škodu a na zdraví a věci 3. osoby: 1 mil. Kč, pojištění zavazadel: 15 tis. Kč, max. 5 tisíc/kus, pojištění storna zájezdu ze zdravotních důvodů: 80% stornopoplatku.

Zákonné pojištění má cestovní kancelář sjednané u pojišťovny Generali Pojišťovna a.s., Bělehradská 299/132, Praha 2 Vinohrady, IČO 61859869, e-mail: servis.cz@generali.com., Generali Pojišťovna a.s. osvědčuje sjednání povinného pojištění CK a toto osvědčení nahrazuje doklad pro pojištěné osoby. Osvědčení je k dispozici rovněž na www.ckandante.cz.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zákazník souhlasí s použitím osobních údajů v souladu se zákonem 101/2000 Sb. uvedených ve smlouvě pro potřeby CK Kuželová a také dle zákona 480/2004 Sb. o některých službách informačních společností v platném znění.

Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených v cestovní smlouvě. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, adresa, e-mailová adresa, číslo mobilního telefonu. Pro účel plnění smlouvy o zájezdu budou tyto informace v nezbytném rozsahu poskytnuty dodavatelům CK (hotelierům, přepravním společnostem, případně delegátům či technickému doprovodu, cestovním agenturám v zahraničí). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny v pokynech na zájezd, částečně ve smlouvách, v poukazech, případně je obdrží zákazník během zájezdu. Pokud se cílová destinace nachází mimo EU, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemci třetí země.

Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy a je povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefon, e-mailová adresa za účelem obchodního sdělení. Proti zasílání obchodního sdělení může vznést zákazník námitku na adresu CK nebo e-mailem zasláným na adresu ckandante@ckandante.cz a CK nebude dále zákazníkovi zasílat obchodní sdělení a ni jinak zpracovávat jeho osobní údaje pro účely přímého marketingu.

Zákazník také může souhlasit s tím, že CK bude pořítovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu k použití v rámci propagačních materiálů CK, a to i na webových stránkách.

Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel.

Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má práva: a) požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, může požadovat omezení zpracování svých údajů, vznášet námítky proti jejich zpracování. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být pouze uloženy. Zákazník má právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů. b) Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány. CK je v tom případě povinna mu na žádost vydat kopii zpracovávaných údajů - účel zpracovávání, kategorií os. údajů, které zpracovává, příjemce, kterým os. údaje budou zpřístupněny, plánovaná doba, po kterou budou uloženy, existenci práva požadovat opravu nebo výmaz osobních údajů nebo omezení jejich zpracování a vznášet námitku proti tomuto zpracování, existenci práva podat stížnost u dozorového úřadu, sdělení skutečnosti, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování c) Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném formátu a tyto předat jinému správci osobních údajů.

10. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

Tyto VOP se přiměřeně použijí na zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu. Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat vzorový formulář.

CK není při zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu stranou smluv o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu, a proto jí ze zprostředkovaných služeb nevyplyvají žádné povinnosti. CK zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. CK není povinná přijímat reklamace týkající se vad zprostředkovaných služeb cestovního ruchu. Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkování jiných služeb a netýká se jejich poskytnutí. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli, resp. jejich všeobecné obchodní podmínky.

11. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

Přeprava

Mezinárodní autobusová doprava je uskutečňována autobusy renomovaných značek, které jsou většinou vybaveny klimatizací a WC.

Čas odjezdu autobusu nebo svozového auta obdrží zákazník v organizačních pokynech k zájezdu. Cestovní kancelář V. Kuželová si vyhrazuje právo na změny těchto údajů. Vzhledem k velkému počtu nástupních míst je nutné počítat i s přestupy a v některých případech i s čekací dobou na přípoj. CK si vyhrazuje právo využít přepravy i jiných cestovních kanceláří. Nástupní místa uvedená v odbavení nelze měnit jinak než písemnou formou a nejpozději 10 dní předem. V případě malého počtu zákazníků z jednoho nástupního místa je doprava řešena svozovými auty či autobusy k hlavní trase autobusu. Minimální počet účastníků z jednoho nástupního místa je **6 osob**. Při nižším počtu osob bude klient informován o nejbližším nástupním místě a pokud je toto místo bez příplatku či za nižší příplatek, bude mu vrácen příplatek nebo rozdíl v příplatku za svoz.

Výstupní místo v zahraničí si hlídá klient. Řidiči nemají povinnost jmenovitě upozornit klienty na výstup.

První a poslední den autobusových zájezdů /většinou sobota/ je určen k přepravě, nikoliv k vlastní dovolené. **Odjezdy z většiny pobytových míst jsou plánovány ve večerních hodinách a nočních hodinách**, je nutné počítat s nočními přejezdy a s denním pobytem mimo ubytovací kapacitu. Vzhledem k nepředvídatelným okolnostem, jako je počasí, čekání na hraničních přechodech, překážky na cestě, objízďky, přírodní katastrofy, technické problémy apod., může dojít k prodloužení plánované doby přepravy. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

Na zákazníka v písemně sjednaném nástupním místě čeká autobus nebo svozové auto maximálně 10 minut. Jestliže zákazník nenastoupí, nemá nárok na vrácení ceny jízdného. Jestliže zákazník zmešká odjezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny celého zájezdu. Jestliže zákazník v zahraničí nevystoupí v objednaném místě, nevzniká mu nárok na vrácení autobusem do sjednaného místa, v případě časové rezervy autobusu toto lze za poplatek 40,- Kč za km najetý navíc v důsledku nepozornosti klienta.

Pro plánování cesty je třeba vzít v úvahu, že je možné se v místě pobytu ubytovat až v odpoledních hodinách.

CK si vyhrazuje právo vyloučit klienta z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud klient svým jednáním narušuje jeho chod, popřípadě hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. Vyloučení však mohou být i klienti, kteří např. v případě zpoždění či z jiného důvodu slovně napadají zástupce cestovní kanceláře nebo řidiče, nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují o CK nebo jejich zástupcích. V případě vyloučení zaniká nárok klienta na úhradu nečerpaných služeb. Smyslem a cílem tohoto opatření je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků cestovní kanceláře a řidičů. V případě vyloučení klienta ze zájezdu sepíše zástupce CK nebo řidič protokol, který podepíší 2 svědci. Stejně podmínky platí i pro klienty, kteří si zakoupí pouze přepravu nebo víkendové koupání.

Povoleno je jedno zavazadlo do 20 kg do úložného prostoru a jedno malé příruční zavazadlo do 5 kg na osobu do prostoru pro přepravu osob.

Ve výjimečných případech, kdy není plně obsazen autobus, může řidič umožnit přepravu dalšího zavazadla za příplatek 300,- Kč za kus. Přeprava kola a kočárků, židliček, skládacích lehátek, slunečníků nebo jiných objemnějších předmětů je dovolena jen s předchozím souhlasem CK a za příplatek 1 000,- Kč. Zvířata mohou být přepravována jen s předchozím souhlasem CK a za příplatek 1 000,- Kč. Přeprava potravinových zavazadel - kartonů pro skupiny - je možná jen po předchozí dohodě a za příplatek 7 000,- Kč za skupinu/tyden. Plážové podložky je nutné zabalit do základního zavazadla, nejsou akceptována jako samostatné zavazadlo, podléhají poplatku za další zavazadlo.

Klienti musí dbát během přepravy pokynů řidiče a dodržovat bezpečnostní předpisy. **Minimální počet účastníků pro realizaci autokarových zájezdů je 35 osob.**

Změna nástupního místa v ČR: lze měnit nejpozději 10 dní před odjezdem. **Změna výstupního místa v zahraničí:** lze měnit nejpozději 10 dní před odjezdem z ČR.

Ubytování a stravování

Rozdělení ubytovacích kapacit, přidělování pokojů a rozmístování klientů provádí zásadně zahraniční nebo tuzemský partner /recepcie, agentura/ a CK na něj nemá vliv. Nelze si tedy předem rezervovat patro hotelu či konkrétní bungalov nebo apartmán. V dané kapacitě mohou být ubytovány pouze osoby uvedené ve smlouvě a na voucheru. Při porušení této podmínky nemusí ubytovací zařízení zákazníky přijmout, eventuálně je může vystěhovat, a to bez náhrady.

Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti ubytováni v den příjezdu nejdříve v 15.00 hodin, v některých ubytovacích kapacitách i později a v den odjezdu je nutné opustit ubytovací kapacitu nejpozději do 9.30 hodin.

S touto skutečností je nutné počítat, zejména při využití autobusové či letecké přepravy, kdy příjezd do letoviska může být v časných ranních hodinách a odjezd v pozdních nočních hodinách.

Veškeré požadavky na ubytování případně uvedené ve smlouvě nad rámec katalogové nabídky jako negarantovaná prosba a nezahrnuté v ceně nejsou pro CK závazné /např. vzdálenost od moře, výhled, vzdálenost od jiné rodiny, hlučné prostředí, stinná či slunná strana hotelu, apod./ a nemohou být předmětem reklamace.

Informace o vzdálenosti pláže od hotelu jsou orientační a v nich se vychází ze vzdálenosti vzdušnou čarou od okraje pláže k té části ubytovacího zařízení /areálu/, která je umístěna nejbližší pláži.

V jednotlivých zemích platí různé kategorizace hotelů a ubytovacích zařízení a liší se od kategorizace české.

U pokojů, studií a apartmánů směrem k moři je nutné počítat s tím, že se nejedná automaticky o výhled na moře.

Před okny či balkony mohou být překážky - vzrostlé stromy, keře, také některé kapacity mají pouze boční výhled směrem k moři.

Přistýlky ve dvoulůžkových pokojích mohou být rozkládací křesla, rozkládací lehátka, rozkládací gauč nebo palanda. Druh přistýlek v jednotlivých objektech se může i během sezóny měnit dle rozhodnutí majitele.

Úroveň, kvalita, množství a sortiment stravy jsou v plné kompetenci hotelu a cestovní kancelář na toto nemá vliv.

U hotelů s bufetovým stravováním se může v případě nižšího počtu klientů v hotelu v některých termínech stát, že večere nejsou formou švédského stolu, ale mohou být formou výběru z menu. Na tuto skutečnost CK nemá vliv.

Při ubytování v apartmánech nejsou k dispozici čisticí prostředky, toaletní papír, ručníky ani utěrky. U některých resortů je předepsaný povinný placený závěrečný úklid (zejména v Itálii).

V hotelech * a více je naprostou samozřejmostí společenské oblečení klientů především u večere a může se stát, že při nevhodném oblečení nemusí být zákazník puštěn do restaurace /např. plážové oblečení a obuv, krátké kalhoty, atd./, v případě nečerpaných služeb z tohoto důvodu nelze uplatnit reklamaci.**

Stravování začíná večerí a končí čerpáním snídaní v den odjezdu, u ALL INCL. začíná zpravidla večerí a končí obědem, případně po dohodě se stravovacím zařízením může začínat obědem a končit snídaní.

Pláž, moře. CK neodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatickým podmínkám či z jiných nepředvídatelných důvodů. Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu uvedené v katalogu jsou pouze orientační a je nutno k nim takto přistupovat. CK není odpovědná za velikost, polohu a naplnění pláží. Čistota a udržování pláží je vždy v kompetenci samosprávy či nájemce a CK ani majitel ubytovacího zařízení na to nemá vliv.

Internet WI-FI. CK nezodpovídá za případné výpadky v připojení způsobené technickými problémy či počtem aktuálně připojených uživatelů atp.

Bazény. Pokud je předmětem inzerce služeb i bazén, je uvedení bazénu do provozu a vyhřívání vody v kompetenci správce zařízení. Je nutné zohlednit určité časové omezení využití bazénu i s ohledem na jejich čištění, v Itálii pak i v odpoledních hodinách během siesty, kdy někdy až do 16.30 hod. nemusí být dovoleno koupání v hotelovém bazénu.

Klimatizace/topení. Dispozice uvedeným zařízením je vždy deklarována. V opačném případě nelze zařízení předpokládat.

Ve většině případů je zařízení ovládáno centrálně a časové rozmezí funkčnosti je plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení. **Hmyz.** Vzhledem k rozličné fauně a klimatickým podmínkám je logický výskyt nepřijemného hmyzu i v prostorách ubytovacích zařízení. I přes intenzivní snahy nelze striktně vyloučit přítomnost hmyzu v prostorách pokoje, problém je vždy nutno řešit v okamžité návaznosti po zjištění aktuálního výskytu v recepci či u majitele objektu, následně po skončení zájezdu je jakákoliv hypotetická náhrada vyloučena.

Hluk. Je nutné vzít na vědomí, že v letoviscích se odehrává rušný noční život, hluk může být slyšet i z blízkých barů, heren a diskoték apod., hlukem se rozumí i chování jiných hostů či dětí. Tento hluk nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace. V červenci a v srpnu ve většině středisek platí noční klid až od 02.00 hodin.

Plíseň. Může se stát, že ve vlhkém prostředí může dojít ke vzniku plísní nebo zápachu z odpadu. Toto je nutné řešit urychleně na místě, v době vzniku, neboť kvalitní dezinfekční prostředky umožní plísně okamžitě zničit.

Delegatura. V CENĚ ZÁJEZDŮ NEJSOU ZAHRNUTY SLUŽBY DELEGÁTA. Na vyžádání si může klient ve středisku delegaturu doplatit a CK ji nakoupí od jiného subjektu cestovního ruchu, který v daném středisku delegaturu provozuje. Cena se pohybuje v rozsahu 130,- až 200,- Kč/osoba/týden.

Reklamac. Jestliže zájezd neodpovídá smluvním podmínkám, má zákazník nárok uplatnit reklamaci. Zákazník uplatní reklamaci na místě u poskytovatele služeb bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být vyřízena pokud možno již na místě vzniku práva z odpovědnosti za vady, případně také kontaktuje CK v ČR. Zákazník sepíše s ubytovacím zařízením záznam o reklamaci závady v místě pobytu, kterým odpovídající subjekt /partnerská agentura uvedená na voucheru, recepci, majitel ubytovacího zařízení./ potvrdí **neodstranitelnost závad** a přesně uvede případné nečerpáné služby. Tento protokol je zároveň dokladem, že klient své nároky uplatňoval včas a na místě v souladu se všeobecnými podmínkami. Reklamaci lze uplatnit písemnou formou /doporučeným dopisem/ nebo ústně, při ústním podání bude v CK sepsán protokol, který zákazník podepíše. Reklamaci lze uplatnit nejpozději do **30 dnů** po skončení zájezdu. CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK. Každá uplatněná reklamac (jak v době trvání zájezdu, tak i po jeho skončení) je doprovázena písemným potvrzením o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil a co je jejím obsahem. V případě, že dojde mezi CK a zákazníkem ke spotřebitelskému sporu, může být podán návrh na mimosoudní řešení určenému subjektu, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web adr.coi.cz.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

Zákazník potvrzuje podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu, že jsou mu známy Všeobecné podmínky, katalog CK Andante s platným ceníkem, event. písemná dodatečná nabídka zájezdů s uvedením hlavních char. znaků ubytovacího místa, polohy, kategorie a stupně vybavenosti ubytování, Převážní podmínky, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá.

Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České Republiky.

V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou má zákazník právo na mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz a zákazník, který si zakoupí službu přes internet, může k řešení sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

Nabídka v katalogu je připravována ve značném časovém předstihu před realizací zájezdu a i přes vynaložení snahy pečlivě připravit veškeré informace o rozsahu poskytovaných služeb mohou nastat nové okolnosti, které mají vliv na realizaci zájezdu. CK si proto vyhrazuje právo na jejich změnu, před uzavřením cestovní smlouvy. Fotografie v katalogu jsou ilustrační. Tiskové chyby v katalogu a ceníku vyhrazeny

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 10.11.2018