

# **VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK SCHOLARE, s. r. o.**

## **1. Úvodní ustanovení**

**1.1.** Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen "všeobecné podmínky" upravují vztahy mezi společnostmi CK SCHOLARE, s. r. o. se sídlem Rostislavovo náměstí 3043/14, 612 00 Brno, IČ 034 90 424, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně (dále jen "CK" a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jen "zákazník").

**1.2.** Všeobecné podmínky se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. a občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. a jsou platné pro všechny zájezdy CK. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (dále jen "SoZ").

**1.3.** Zájezdem se rozumí zájezd nabízený v katalogu či nabídkových listech a definovaný zákonem č. 159/1999 Sb.

## **2. Vznik smluvního vztahu, platba zájezdu**

**2.1.** Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením řádně vyplněné a oběma stranami podepsané SoZ, v níž se CK zavazuje obstarat pro zákazníka za sjednaných podmínek zájezd (soubor služeb) a zákazník se zavazuje zaplatit CK předem sjednanou cenu dle splátkového kalendáře uvedeného ve SoZ.

**2.2.** Liší-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu či jiné nabídce od SoZ, má vždy přednost SoZ.

**2.3.** Smluvní vztah vzniká mezi osobou, která SoZ uzavírá, a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob. V tomto případě je nedílnou součástí SoZ vyplněný formulář "Seznam účastníků" a SoZ platí pro všechny osoby uvedené ve formuláři. Za splnění všech závazků vyplývajících ze SoZ ručí osoba, která ji uzavřela, jako za vlastní.

**2.4.** Podpisem SoZ zákazník stvrzuje, že se seznámil s obsahem SoZ i všech jejích příloh (Všeobecné smluvní podmínky, program zájezdu, podmínky pojištění) a souhlasí s nimi a že totéž platí pro další účastníky, které zastupuje a kteří jsou uvedeni v "Seznamu účastníků".

**2.5.** Podpisem SoZ se CK zavazuje zákazníkovi poskytnout zájezd v rozsahu a v souladu se sjednanými podmínkami.

## **3. Cena**

**3.1.** Ceny zájezdů jsou smluvní. Závazná je cena, která je uvedena ve SoZ.

**3.2.** Cena zahrnuje pouze ty služby, které jsou pro každý zájezd jmenovitě uvedeny v programu zájezdu. Za služby, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu a které zákazník nevyužije, se neposkytuje náhrada.

**3.3.** CK neručí za ceny doplňkových volitelných služeb (vstupné do památek, jízdné MHD, cena občerstvení v autobuse apod.), které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu.

**3.4.** Zákazník je povinen do 10 dnů od uzavření SoZ uhradit CK zálohu ve výši 1 000 Kč/účastník (není-li domluveno jinak), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 60 dnů před stanoveným odjezdem (není-li domluveno jinak).

**3.5.** CK má právo v nezbytných případech zvýšit cenu zájezdu, a to z objektivních příčin (zvýšení ceny dopravy nebo pohonných hmot, zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu). O zvýšení ceny zájezdu je CK povinna informovat zákazníky písemně nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. V případě zvýšení ceny o více než 10% původní ceny má zákazník právo do 5 dnů od oznámení této skutečnosti odstoupit od smlouvy a bude mu vrácena uhrazená platba bez stornovacích poplatků. Neučiní-li tak, předpokládá se, že se zvýšením ceny souhlasí a je povinen rozdíl doplatit. Při odstoupení od smlouvy po uvedeném termínu nebo při zvýšení ceny zájezdu o méně než 10% původní ceny platí dále uvedené stornovací podmínky.

**3.6.** CK si vyhrazuje právo snížit na poslední chvíli cenu zájezdu tak, aby se zvýšila pravděpodobnost jeho naplnění v případě, že je jeho konání ohroženo z důvodu nízkého počtu přihlášených, případně z jiných objektivních důvodů. Zákazníci, kteří již uhradili plnou cenu zájezdu, nemají nárok na vyplacení rozdílu mezi plnou a sníženou cenou.

## **4. Práva a povinnosti zákazníka**

**4.1.** K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a uhrazených služeb,
- právo kdykoli před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu za podmínek dle článku 7,
- právo na reklamaci vad za podmínek dle článku 11,
- právo na poskytnutí pokynů k odjezdu nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu.

## **4.2. K základním povinnostem zákazníka patří:**

- uvádět pravdivě a úplně informace požadované ve SoZ,
- uhradit v plné výši cenu zájezdu v souladu s článkem 3,
- mít u sebe na cestu platný cestovní doklad, případně vízum, je-li požadováno,
- pokud jde o účastníka jiné státní příslušnosti než ČR, zjistit si na příslušné ambasádě, jaké formalities k vycestování musí splnit; cizím státním příslušníkům bude CK co nejvíce nápomocna, ale zajistit vyřízení a platnost všech potřebných pasových, celních a vízových formalit jsou povinni sami.
- řídit se pokyny průvodce nebo jiné určené osoby,
- zdržet se takového jednání, které by mohlo poškodit, ohrozit či omezovat ostatní účastníky nebo které by mohlo způsobit škody CK nebo dodavatelům jednotlivých služeb.

**4.3. Uzavřením SoZ dává zákazník v souladu s § 84 OZ a s předpisy na ochranu osobních údajů souhlas s tím, aby byly pořízeny jeho obrazové snímky a zvukově obrazové záznamy a dále souhlas s tím, aby byly tyto snímky a záznamy užity k propagačním účelům CK.**

## **5. Práva a povinnosti CK**

**5.1. CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby zahrnuté v ceně zájezdu a v programu.**

**5.2. CK je povinna účastníky seznámit s případnými změnami termínu, programu či rozsahu služeb ve dle článku 6.**

**5.3. CK má právo zájezd odložit či zrušit ve smyslu článků 6 a 8.**

**5.4. S ohledem na momentální fyzický, psychický a zdravotní stav účastníků, nepříznivé počasí a další nepředvídatelné okolnosti může průvodce zájezdu plánovaný program po dohodě s vedením CK omezit, zrušit či jej nahradit programem jiným. Nutná změna programu v průběhu zájezdu je vyhrazena.**

## **6. Změna sjednaných služeb**

**6.1. CK má právo ve výjimečných případech uskutečnit změny termínu, jednotlivých služeb či programu oproti sjednanému obsahu SoZ, pakliže CK tyto změny úmyslně nezpůsobila, změny nejsou závažné a neovlivňují celkový charakter zájezdu.**

**6.2. Pokud vnější okolnosti donutí CK výrazně změnit podmínky zájezdu (tzn. změnit program o více než 20%, posunout jeho termín o více než 24 hodin či změnit charakter typu ubytování), navrhne CK zákazníkovi změnu smlouvy. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od oznámení změny smlouvy. Pokud zákazník v této lhůtě od smlouvy neodstoupí, platí, že se změnou souhlasí.**

**6.3. Vzhledem ke kapacitním možnostem si CK v nutných případech vyhrazuje právo posunu termínu autobusových zájezdů o 1 den. Posun termínu zájezdu o méně než 24 hodin není důvodem k odstoupení zákazníka od smlouvy.**

## **7. Odstoupení od smlouvy o zájezdu se strany zákazníka**

**7.1. Zákazník je oprávněn kdykoli před odjezdem odstoupit od SoZ. Zrušení musí být provedeno písemně (e-mailem či poštou), jinak je neplatné.**

**7.2. Pokud za sebe odhlášený účastník najde náhradníka, není mu ze strany CK účtován žádný stornoplatek.**

**7.3. V případě, že se náhradník nenajde, činí stornoplatek s ohledem na datum písemného doručení storna CK:**

**a) v případě zájezdů, jejichž cena činí min. 2 000 Kč:**

- 500 Kč, pokud dojde ke zrušení účasti 60 a více dnů před datem zahájení zájezdu,
- 25% z ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti 30 až 59 dnů před datem zahájení zájezdu,
- 50% z ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti 15 až 29 dnů před datem zahájení zájezdu,
- 100% z ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti 0 až 14 dnů před datem zahájení zájezdu.

**b) v případě zájezdů, jejichž cena činí max. 1 999 Kč:**

- 25% z ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti 60 a více dnů před datem zahájení zájezdu,
- 50% z ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti 15 až 59 dnů před datem zahájení zájezdu,
- 100% z ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti 0 až 14 dnů před datem zahájení zájezdu.

**7.4. CK je povinna zákazníkovi neprodleně vrátit uhrazenou částku poniženou o příslušnou výši stornoplatku.**

## **8. Odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany CK**

**8.1.** CK je oprávněna zrušit zájezd v případě nedosažení minimálního počtu účastníků nutného pro realizaci akce v souladu s nabídkou zájezdu (40 platících, není-li dohodnuto jinak). Zrušení zájezdu bude zákazníkovi oznámeno co nejdříve, nejpozději však 14 dnů před plánovaným zahájením zájezdu.

**8.2.** V případě zrušení zájezdu CK nabídne zákazníkovi náhradní zájezd srovnatelného druhu a ceny (pokud to v možnostech CK), nebo neprodleně vrátí platbu za zájezd v plné výši.

**8.3.** Zájezd je dále možné předčasně ukončit či zcela zrušit ještě před odjezdem či pobytem předčasně ukončit v případě nepředvídatelné události jako je válka, živelná pohroma apod. („vyšší moc“).

## **9. Ochrana osobních údajů**

**9.1.** Ochrana osobních údajů zákazníka je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

**9.2.** Zákazník je povinen uvést své osobní údaje správně a pravdivě.

**9.3.** Zákazník podpisem SoZ souhlasí se zpracováním osobních údajů ze strany CK, a to pro účely realizace práv a plnění ze SoZ a dále pro účely marketingových aktivit a zaslání informací a nabídek zákazníkovi, které se týkají výhradně služeb nabízených CK. V případě, že zákazník zastupuje další osoby uvedené ve formuláři "Seznam účastníků", uděluje souhlas i jménem dalších osob uvedených v seznamu. Souhlas je možné ze strany zákazníka písemně zrušit.

**9.4.** Osobní údaje zákazníka jsou zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a těm, kteří jsou oprávněni nabízet služby poskytované CK (např. pracovník pojišťovny). Tyto osoby jsou povinny zachovávat mlčenlivost a osobních údajích zákazníka.

## **10. Pojištění**

**10.1.** Zákonné pojištění CK pro případ úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb. je sjednáno u společnosti ČPP, a.s. Doklad o pojištění zasílá CK zákazníkovi společně se SoZ. Zákonné pojištění zaručuje zákazníkovi uhrazení všech nákladů spojených s neplněním závazků CK v případě jejího ekonomického úpadku.

**10.2.** V ceně všech zájezdů je (není-li uvedeno jinak) zahrnuto komplexní cestovní pojištění sjednané u pojišťovny UNION, a. s., obsahující:

- pojištění léčebných výloh v zahraničí do limitu 2,5 mil. Kč (ambulantní ošetření včetně léků, hospitalizace, repatriace do 2,5 mil. Kč, ošetření zubů max. do 7 500 Kč, náklady na cestu a ubytování jedné blízké osoby max. do 35 000 Kč),

- pojištění zavazadel do limitu 10 000 Kč,

- pojištění odpovědnosti na zdraví (do 2,5 mil. Kč) a majetku (do 1 mil. Kč),

- pojištění storna zájezdu v případě onemocnění, úrazu či živelné pohromy (80% stornopoplatku).

**10.3.** Bližší podmínky jsou uvedeny v Pojistných podmínkách pojištění, které tvoří přílohu SoZ a zákazník svým podpisem SoZ s těmito podmínkami vyslovuje souhlas.

**10.4.** Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou a CK je pouze zprostředkovatelem při sjednávání pojistné smlouvy (v případě pojistné smlouvy však vynaloží maximální součinnost).

## **11. Reklamační služba, odpovědnost za škodu**

**11.1.** V případě, že rozsah nebo kvalita služeb neodpovídá podmínkám dohodnutým ve SoZ, má zákazník právo na reklamaci. Právo na reklamaci musí být uplatněno bez zbytečného odkladu již na místě samotném, a to prostřednictvím průvodce CK, aby bylo možné sjednat okamžitou nápravu. Pokud nedoručí k vyřízení reklamační na místě (sjednání nápravy), sepíše průvodce CK se zákazníkem reklamační protokol. Průvodcem potvrzený protokol je reklamující povinen předložit při reklamaci.

**11.2.** Zákazník musí uplatnit právo na náhradu škody nejpozději do tří měsíců od skončení zájezdu, a to písemně. Při uplatnění reklamační zákazník uvede, co od CK požaduje. Reklamační bude vyřízena do 30 dnů od jejího podání.

**11.3.** Je-li reklamační vyhodnocena jako nedůvodná, bude zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí.

**11.4.** Zákazník je povinen chovat se na zájezdu tak, aby během pobytu v místě ubytování, při návštěvě památek a při cestě autobusem nezpůsobil žádnou škodu. V případě, že zákazník škodu způsobí, je povinen tuto škodu poškozenému uhradit (plnění poté nárokuje u pojišťovny - viz článek 10.2.).

11.5. Pokud CK vznikly náklady v souvislosti s vynaložením pomoci nemocnému či zraněnému zákazníkovi (či při řešení ztráty jeho cestovních dokladů apod.), je zákazník povinen vzniklou škodu CK uhradit.