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

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen "všeobecné podmínky" upravují vztahy mezi společností CK SCHOLARE, s. r. o. se sídlem Jana Babáka 2733/11, 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 5 000 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, růstu inflace, 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 či jiný dokument (např. ETA), je-li požadováno,
- pokud jde o účastníka jiné státní příslušnosti než ČR, zjistit si na příslušné ambasádě, jaké formality 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 zákazníky seznámit s případnými změnami termínu, programu či rozsahu služeb 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 30 %, posunout jeho termín o více než 24 hodin), 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.

6.4. CK má právo ve výjimečných případech změnit charakter ubytování. Pokud hostitelské rodiny (s plnou penzí) nebudou k dispozici, vyhrazuje si CK právo změnit ubytování na hotel (polopenze).

7. Odstoupení od smlouvy o zájezdu ze 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 stornopoplatek.

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

a) v případě zájezdů, jejichž cena činí min. 2 000 Kč:
- 2 000 Kč, pokud dojde ke zrušení účasti 60 a více dnů před datem zahájení zájezdu,
- 30% z ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti 30 až 59 dnů před datem zahájení zájezdu,
- 60% 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:
- 30% z ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti 60 a více dnů před datem zahájení zájezdu,
- 60% 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 poníženou o příslušnou výši stornopoplatku.

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 (42 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 je 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 pobyt předčasně ukončit v případě nepředvídatelné události jako je válka, živelná pohroma apod. („vyšší moc“).

9. Ochrana osobních údajů
9.1. Zákazník uděluje CK souhlas se zpracováním osobních údajů v souladu s platnými právními předpisy, zejména s Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 17. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES. CK zpracovává osobní údaje v následující rozsahu a zejména za účelem zajištění všech potřebných služeb cestovního ruchu: jméno, příjmení, datum narození, státní příslušnost, telefonní kontakt, alergie i zdravotní omezení a kontaktní údaje. Zákazník je srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty ke zpracování dalším subjektům, které jsou součástí realizace zájezdu (např. dopravní společnosti, pojišťovny, ubytovací zařízení, průvodci, apod.). Dále pak budou osobní údaje zpracovávány pro účely oprávněného zájmu CK a plnění právní povinnosti, např.: vedení vnitřní evidence klientů, účetnictví, reklamace, marketing. Budou zpracovány po dobu nezbytně nutnou pro plnění závazku a zajištění vzájemných práv a povinností po dobu stanovenou příslušnými předpisy, např. zákona o účetnictví, o archivnictví. Souhlas se zpracováním osobních údajů zákazníků za účelem organizace zájezdu a zajištění všech potřebných služeb pro zákazníka dává zákazník uzavřením smlouvy. Tento souhlas může zákazník kdykoliv odvolat, a to zasláním nesouhlasu na emailovou adresu: info@ckscholare.cz.
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 zasílání 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 ČSOB pojišťovna, 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 4 mil. Kč (ambulantní ošetření včetně léků, hospitalizace, repatriace do 8 mil. Kč, ošetření zubů max. do 7 500 Kč, náklady na cestu a ubytování jedné blízké osoby max. do 25 000 Kč),
- úrazové pojištění – trvalý následek (18 000 Kč)
- pojištění zavazadel do limitu 18 000 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. Reklamace služeb, 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 nedojde k vyřízení reklamace 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 reklamace zákazník uvede, co od CK požaduje. Reklamace bude vyřízena do 30 dnů od jejího podání.
11.3. Je-li reklamace 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.
11.6. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny.