

## Všeobecné smluvní podmínky Cestovní kanceláře ČiLe s.r.o., dle občanského zákoníku a zák. č. 159/1999 Sb., platné od 20. 1. 2020

Smluvní vztah mezi Cestovní kanceláří ČiLe s.r.o. (dále jen CK), IČ: 06563431, DIČ: CZ 06563431 a zákazníkem (tj. fyzické či právnické osoby, která má způsobilost k právním úkonům) se řídí ustanoveními zákona č. 159/99 a občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů a dále je upraven těmito Všeobecnými smluvními podmínkami.

Vznik smluvního vztahu: smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká přijetím řádně vyplněné a podepsané Cestovní smlouvy a zaplacením stanovené ceny zájezdu nebo zaplacením zálohy. **Jednodenní zájezdy jsou splatné v plné výši.** Záloha u vícedenních zájezdů činí 20 % z celkové ceny zájezdu. Zákazník je povinen zaplatit doplatek do 30 dnů před odjezdem (bez vyzvání). Při nedodržení stanoveného termínu úhrady má CK právo odstoupit od smlouvy s tím, že storno poplatky hradí zákazník. Cestovní smlouva platí pro všechny osoby v ní uvedené a zákazník č.1 je povinen ostatní osoby ve smlouvě uvedené seznámit se všemi informacemi.

**Pro rozsah smluvně sjednaných služeb (zájezd) je závazný rozpis služeb uvedených na Smlouvě o zájezdu, podrobný popis zájezdu je v katalogu, popř. na webu [www.ck-cile.cz](http://www.ck-cile.cz). Zde jsou také předběžné časy příjezdu a odjezdu, stejně jako vstupy.** **Zájezd je veden pod unikátním číslem zájezdu, které je zároveň Variabilním symbolem pro platby. Toto číslo je nutné uvádět na všech dokumentech.**

Cena zájezdu: cena pořádaného zájezdu je smluvní cenou mezi zákazníkem a CK a je uvedena na Smlouvě o zájezdu. Případnou změnu ceny je CK povinná oznámit písemně zákazníkovi nejpozději 10 dní před označeným dnem odjezdu. Za služby, které účastník vlastní vinou nevyužije, se náhrada neposkytuje.

### **Práva a povinnosti cestovní kanceláře:**

1. CK má právo zvýšit cenu zájezdu před započítáním akce z důvodu zvýšení cen PHM, zvýšení daní a poplatků souvisejících s cestovním ruchem dané země, změnou našich právních předpisů, zvýšením ceny směnňých kurzů o více jak 10 %. O nutném zvýšení ceny zájezdu musí CK okamžitě informovat zákazníka. Cenu lze zvýšit o max. 8%.

2. CK je oprávněna změnit před zahájením zájezdu podmínky Smlouvy o zájezdu, pokud je k takové změně nucena z objektivních důvodů. V takovém případě navrhne zákazníkovi změnu této smlouvy. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou souhlasí nebo zda od smlouvy odstoupí (bez storno poplatků) – odstoupení od smlouvy musí být písemné a to do 5 dnů od oznámení změny a doručení do CK.

3. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí, povětrnostní podmínky atd.), které CK nemohla ovlivnit. V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy. CK nezodpovídá za zdržení a změny v programu v důsledku zdržení v dopravě či špatných povětrnostních podmínek. CK nezodpovídá ani v případech, kdy nejedzí lanovky či vleky.

4. CK odpovídá zákazníkovi za škodu v případě, že škoda vznikla zavazadly nebo porušením povinností CK, vyplývajících z této smlouvy nebo z všeobecných podmínek. CK neodpovídá za škodu, kterou si zákazník způsobí sám, nebo která mu bude způsobena třetí osobou odlišnou od CK. CK rovněž neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku neodvratitelné události, které nemůže být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní požadovat. Za škodu se nepovažuje poskytnutí služeb zákazníkovi jinak, než bylo dohodnuto, pokud byly poskytnuty v obdobném rozsahu a za podobných podmínek včetně cenových. CK rovněž neodpovídá zákazníkovi za nemajetkovou škodu.

5. CK má právo zrušit akci kdykoliv před zahájením akce z důvodu vyšší moci, např. při nepříznivých klimatických nebo politických podmínkách, které by ohrozily bezpečnost zákazníků, nebo CK.

6. CK má právo zrušit akci do 20 dnů u cest trvajících více jak 6 dní, do 7 dnů u cest trvajících 2-6 dní a u jednodenních zájezdů 5 dnů před zahájením akce z důvodu nedostatečného počtu zákazníků (minimální počet klientů je 30). V těchto případech vrací CK zákazníkům celou zaplacenou částku.

7. Nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu z jednodenního zájezdu 5 dní) musí CK poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace k zájezdu, pokud již nebyly uvedeny v dřívějších materiálech. Pokud si je zákazník nevyžádá jinak, budou mu zaslány na ve smlouvě uvedeny e-mail. **Zákazník uvede na smlouvě telefon, který bude mít u sebe po dobu trvání zájezdu!**

**Pokud zákazník neobdrží Pokyny k odjezdu 5 dnů před zájezdem, je povinen si je v CK vyžádat telefonicky nebo e-mailem. Zákazník je povinen se s pokyny pečlivě seznámit.**

8. Svozy a rozvozy může CK zajistit mikrobusy, os. automobily. Ke svozu lze využít i přímé vlakové a autobusové linky. Náklady hradí CK. Svozy a rozvozy nelze nárokovat, záleží na dohodě s CK. Při méně jak 30 účastnících může CK zajistit dopravu odpovídajícím mikrobusem.

9. Čas odjezdu i příjezdu bude přizpůsoben trase, provozu a povětrnostním podmínkám. Je nutné počítat s odchylkou až dvě hodiny. Vše bude upřesněno v podrobných pokynech, které cestovní kancelář rozešle týden před odjezdem. Zastávky autobusu budou v souladu s platnými dopravními předpisy, maximálně po 3–4,5 hodinách jízdy v délce 15–45 minut dle potřeb řidiče.

10. Ostatní služby mohou být zajištěny v jazyce dané země či v angličtině. Charakter poznávacích zájezdů určuje ke každému zájezdu průvodce, který může být klientům nápomocen.

11. Klienti budou služby čerpat v rámci skupiny cca 30-50 osob. Při nižším počtu zájemců než 30 osob se služba či zájezd nemusí uskutečnit.

13. Pro informace o vhodnosti zájezdu pro osoby s omezenou schopností pohybu se prosím obraťte na cestovní kancelář

### **Práva a povinnosti zákazníka:**

1. Zákazník má právo vyžadovat poskytnutí služeb zahrnutých v ceně, reklamovat případné vady poskytnutých služeb u průvodce zájezdu, nebo ubytovatele. Pokud se nepodaří závadu odstranit přímo na místě, musí být o příslušné skutečnosti sepsán zápis, který doplní průvodce, event. ubytovatel svým stanoviskem a podpisem. Reklamacie musí být doručena do 1 měsíce po uplynutí akce. Do 30 dnů pak musí CK reagovat na reklamaci.

2. Pokud není v místě přítomen zástupce CK a zjištěná závada není na místě odstraněna a ani není na místě sepsán záznam o zjištěné závadě, je nutné, aby zákazník neprodleně dal zprávu CK, aby bylo možno co nejdříve zajistit nápravu.

3. Zákazník je povinen chovat se tak, aby nebyl v rozporu se zákony navštívené země a chovat se slušně ke spoluúčastníkům zájezdu. Hrubé porušení těchto zásad by mohlo vést k vyloučení zákazníka z akce bez náhrady.

4. Zákazník má právo kdykoliv odstoupit z účasti na akci a to písemnou formou. Zrušení nastává okamžikem doručení tohoto oznámení do CK. Dále je postupováno dle storno podmínek.

5. Každý zákazník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, transitních, zdravotních a jiných bezpečnostních předpisů. Všechny náklady, vzniklé nedodržením výše uvedených předpisů, nese zákazník ke své tíži. V případě lyžařských zájezdů zákazník lyžuje na vlastní nebezpečí.

6. Každý zákazník je povinen si svá zavazadla naložit do autobusu za asistence řidiče, v případě přestupu po trase si svá zavazadla přeložit a v cílovém místě si je převzít. CK ani dopravce nepřebírají odpovědnost za případnou záměnu či ztrátu přepravovaných zavazadel. V případě poškození zavazadla je nutné poškození reklamovat ihned při převzetí zavazadla.

7. Kvůli možnému přetížení autobusu je možno přepravit pouze jeden pár lyží na osobu nebo jeden snowboard, dále přiměřeně velká zavazadla (cca 15 kg na osobu + cca 5 kg příruční zavazadlo do autobusu). Nadměrná zavazadla nemusí být k přepravě přijata.

8. Všichni účastníci autobusové dopravy jsou povinni dbát pokynů řidičů či vedoucích zájezdu. Vyhrazujeme si taktéž právo vyloučit ze zájezdu podnapilé osoby i osoby chovající se vulgárně (a to i slovně) vůči ostatním klientům, řidičům či průvodcům a to bez nároku na jakoukoliv náhradu. Na osoby které se nedostaví na místo odjezdu autobusu včas, se nebude čekat. Musí si zajistit náhradní dopravu na vlastní náklady.

9. Zákazník je povinen při vyplňování bankovních dokladů napsat správný variabilní symbol a své jméno do poznámky. V opačném případě neručí CK za správné zařazení platby a tím není ani zaručena rezervace místa na zájezdu.

10. Zasedací pořádek se vyhotovuje dle data provedení platby smlouvy. Tzn. čím dříve uhradíte zájezd (zálohu), tím více vpredu budete sedět. Popř. dle objednaných rezervací míst. **Místenka v autobusu 200,- Kč/os.**

11. Zákazník mladší 18 let se může zúčastnit akce jen s písemným souhlasem svého zákonného zástupce. Většina zemí vyžaduje **úředně ověřený "Souhlas zákonného zástupce s vycestováním nezletilé osoby"**.

12. Výzivové odchylky při jednotlivém menu nejsou možné, nelze je garantovat.

13. Jakékoli změny ze strany zákazníka, týkající se cestovní smlouvy, musí být do CK nahlášeny písemně a od CK potvrzené. Změna nástupního místa musí být předjednána a schválena CK.

### **Storno podmínky**

Storno poplatek z ceny zájezdu (kombinace služeb) je stanoven podle délky času mezi odstoupením od smlouvy ze strany zákazníka a dnem odjezdu. Poplatek je stanoven z celkové ceny zájezdu:

<b>více než 30 dnů</b>	<b>10%</b>	<b>z ceny zájezdu</b>
<b>29–15 dnů (včetně)</b>	<b>40%</b>	<b>z ceny zájezdu</b>
<b>14–5 dnů (včetně)</b>	<b>70%</b>	<b>z ceny zájezdu</b>
<b>4 dny a méně (včetně)</b>	<b>100%</b>	<b>z ceny zájezdu</b>

Toto platí i při nenastoupení účastníka na zájezd, případně při vyloučení ze zájezdu. Rozhodným je den, ve kterém došlo ke zrušení smlouvy, to je den doručení písemného oznámení. Charakter většiny zájezdů po Evropě umožňuje výměnu zákazníka za jiného, který bude seznámen se všemi podmínkami zájezdu. Změny nutné písemně nahlásit do CK, která je musí odsouhlasit.

**Výměna zákazníka:** více než 7 dnů před odjezdem poplatek 200,- Kč/os.

7-1 den před odjezdem poplatek 500,- Kč/os.

**V případě zajištění cestovní služby - ubytování v hotelu, penzionu nebo lázeňských zařízeních se storno poplatek vypočítá dle storno podmínek objednaného zařízení.**

### **Pojistné podmínky:**

1. Zájezdy jsou pojištěny podle zákona 159/99 povinným smluvním pojištěním u **EVROPSKÉ CESTOVNÍ POJIŠTOVNY smlouvou číslo 1180000379.**

Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je doprava součástí zájezdu,

- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční jen zčásti.

**Kontakty pro případ pojistné události: +420 221 860 632, mail: [help@euro-alarm.cz](mailto:help@euro-alarm.cz), ERV, Kržizkova 137/36 a, 186 00 Praha 8.**

2. CK nabízí zprostředkování cestovního pojištění ALLIANZ pojišťovny a.s. nebo jiných pojišťoven, zahrnující pojištění léčebných výloh v zahraničí. Více informací v CK a na webu.

**Informace o léčebném pojištění si řádně prostudujte, zda kryje vše, co můžete potřebovat. Za neodpovídající pojištění nenese CK odpovědnost. Přípojištění důrazně doporučujeme!!!**

**Všechny zájezdy i pobyty doporučujeme pojištit i na storno zájezdu. Storno řeší zákazník přímo s pojišťovnou a musí doložit všechny požadované doklady. Za kladné vyřízení CK neručí.**

CK má povinnost informovat spotřebitele o **subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz) mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)**

**Ochrana osobních údajů GDPR** (dle Nařízení č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016)

1. CK má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu zpracovávat osobní údaje (OU) zákazníka (jméno, příjmení, titul, dat. narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail a číslo cestovního dokladu). Zákazník je srozuměn, že jeho OU budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, kteří jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny...).

2. Zákazník prohlašuje, že bude společenstvem osob či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich OU cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

**Podrobné informace o zpracování osobních údajů (GDPR) jsou uvedeny na [www.ck-cile.cz](http://www.ck-cile.cz).**

**Tyto podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu Cestovní kanceláře ČiLe s.r.o., IČ: 06563431  
Platnost od 20. 1. 2020.**