

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře The Partners spol. s r.o.

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen VSP) účasti na všech programech pořádaných cestovní kanceláří The Partners spol.s r.o, IČO 43004067 se sídlem Nad Palatou 2957/33, 150 00 Praha 5 Smíchov, zapsaná v OR vedený u Měst.soudu, odd.C, vložka 4918 (dále jen CK). Tyto VSP tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavření se zákazníkem přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena a CK. Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě CK vystaví zákazníkovi bezprostředně po uzavření takové smlouvy o službě písemný doklad o uzavření takové smlouvy v souladu § 2525 zákona č. 89/2012, občanský zákoník v platném znění (dále jen OZ).

1. Smluvní vztah a platební podmínky

- 1.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká podepsáním závazné objednávky – smlouvy a zaplacením zálohy ve výši 50% ze základní ceny zájezdu, není-li dohodnutá záloha v jiné výši.
- 1.2. Úhradu celkové ceny je nutno provést převodem na účet CK vedený u Komerční banky na č.ú. 412641111/0100 pod variabilním symbolem = číslo smlouvy o zájezdu nejpozději do 30 ti kalendářních dnů před datem první placené služby není-li smlouveno jinak.
- 1.3. V případě objednávky smlouvené v době kratší než 30 kalendářních dnů před datem uvažované služby je nutno provést platbu v plné výši při podepsání smlouvy.
- 1.4. Na základě úhrady celkové platby obdrží zákazník od CK podrobné pokyny a doklady potřebné k danému typu zájezdu a doklady cestovního pojištění je-li toto sjednáno prostřednictvím naší CK a to nejpozději sedm dnů před první placenou službou, není-li učiněna jiná dohoda mezi zákazníkem a CK.

2. Cena zájezdu a jeho změna

- 2.1. Cena zájezdu se rozumí cena uvedená ve smlouvě. Případné slevy vyhlášené CK po datu uzavření smlouvy nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.
- 2.2. V případě navýšení cen paliva u zájezdů s dopravou si vyhrazuje CK možnost navýšení smluvní ceny dle platných regulí dopravce.
- 2.3. V případě navýšení směrného kurzu stanoveného ČNB o více než 5 % si vyhrazuje CK možnost navýšení smluvní ceny dle platných regulí nejpozději 20 dnů před poskytnutím první placené služby.
- 2.4. Zákazník má právo na poskytnutí sjednané služby jen při včasné zaplacení ceny zájezdu ve sjednané výši. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady na zrušení hradí zákazník.
 - 2.4.1. Na storno poplatek ve výši 100 % ceny zájezdu má CK nárok v těchto případech:
 - 2.4.1.1.1. dojde-li ke zrušení zájezdu zákazníkem do 3 dnů od poskytnutí první placené služby
 - 2.4.1.1.2. při nedostavení se k odjezdu
 - 2.4.1.1.3. při nečerpání placených služeb zákazníkem
 - 2.4.1.1.4. při vyloučení z účasti na zájezdu pro nedodržení pasových, celních a devizových předpisů ČR nebo jiného státu jakož i porušení zákonů průjezdního nebo cílového státu

- 2.4.1.1.5. dojde-li ke zrušení zájezdu zákazníkem do 31 dnů od poskytnutí první placené služby činí stornopoplatek 30 % z celkové ceny objednané služby.
 - 2.4.1.1.6. dojde-li ke zrušení zájezdu zákazníkem do 30-15 dnů od poskytnutí první placené služby činí stornopoplatek 60 % z celkové ceny objednané služby
 - 2.4.1.1.7. dojde-li ke zrušení zájezdu zákazníkem do 14-3 dnů od poskytnutí první placené služby činí stornopoplatek 85 % z celkové ceny objednané služby
 - 2.4.1.1.8. dojde-li ke zrušení zájezdu, změně termínu a jména cestující osoby zákazníkem v případě letecké přepravy činí storno poplatek letenky vždy 100 % celkové ceny letenky.
 - 2.4.1.1.9. Nárok na náhradu škody není možno uplatnit, když je účastník ve smlouvě upozorněn, že se jedná o zájezd, který je limitován nejmenším počtem přihlášených. V těchto případech je CK oprávněná účastníkovi nabídnout zájezd v obdobné kvalitě v náhradním termínu.
- 2.5. Za den zrušení smlouvy o zájezdu se považuje den převzetí tohoto oznámení CK a to písemnou formou nebo emailem.
- 2.6. Není-li písemně stanoveno jinak, je poplatek za jakoukoliv podstatnou změnu účtován ve výši vynaložených nákladů CK. Minimální výše náhrady je stanovena na 3000,- Kč
- 2.7. CK se zavazuje, že v případě, že zruší zájezd (nevztahuje se na vyšší moc či teroristické útoky) v době kratší než 20 dnů před první placenou službou, vrátí zákazníkovi částku za zaplacené služby v plné výši nebo nabídne náhradní řešení minimálně ve výši uhrazené služby.

3. Práva a povinnosti zákazníka

3.1. K základním právům zákazníka patří:

- 3.1.1. Právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb.
- 3.1.2. Právo na dostatečné informace pokud nebyly předem uvedeny.
- 3.1.3. Právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách.
- 3.1.4. Právo na reklamaci vad pokud nastanou.
- 3.1.5. Právo na ochranu osobních údajů uvedených ve smlouvě a dalších dokumentech před nepovolanými osobami.

3.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

- 3.2.1. Poskytnout CK součinnost, která je potřeba k zajištění a poskytnutí služeb.
- 3.2.2. Zajištění platných cestovních dokladů a dodržení podmínek pro vstup uvažovaných zemí.
- 3.2.3. Zajistit u osob mladších 15 ti let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu.
- 3.2.4. Nahlásit účast cizích státních příslušníků.
- 3.2.5. Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb.
- 3.2.6. Řídit se pokyny průvodce nebo organizátora zájezdu.
- 3.2.7. Uhradit případné škody které způsobil v průběhu zájezdu na dopravním prostředku nebo ubytovacím zařízení.

4. Práva a povinnosti CK

- 4.1. CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a jsou známi CK.
- 4.2. CK není povinná poskytnout zákaznickovy služby nad rámec sjednaného plnění.
- 4.3. CK je povinna mít sjednanou pojistku proti úpadku.
- 4.4. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy není CK povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.

- 4.5. CK není zodpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinností způsobenou zákazníkem.
- 4.6. CK není zodpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinností způsobenou třetí osobou, která není spojena s organizováním zájezdu.
- 4.7. CK není zodpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratnou událostí.
- 4.8. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového plnění z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státní moci, neštěstí, přírodní katastrofy a dalších okolností, které nemohla CK předpokládat ani ovlivnit.

5. Reklamacce

- 5.1. V případě, že kvalita a rozsah poskytovaných služeb neodpovídá smlouvě má zákazník právo na uplatnění reklamacce. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně.
- 5.2. Reklamaci je nutno uplatnit v místě čerpání služeb nejlépe písemně u poskytovatele služeb, delegáta či zodpovědného pracovníka, aby byla možná náprava na místě což umožní okamžité odstranění vady, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamacce. Uplatnění je nutno provést nejpozději ve lhůtě 1 měsíce od ukončení zájezdu.
- 5.3. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacce, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav a specifikovat své požadavky.
- 5.4. CK nenese žádnou odpovědnost za služby a akce nesjednané v cestovní smlouvě, které si zákazník sám objedná nad rámec smlouvy.
- 5.5. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti CK nebo k okolnostem na straně zákazníka kdy nevyužije objednané a uhrazené služby u CK tak nevniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu těchto služeb.
- 5.6. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu a neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí.
- 5.7. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.
- 5.8. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami společnosti zajišťující přepravu. Pokud dojde při přepravě k poškození nebo ztrátě zavazadel musí být tato skutečnost nahlášena na příslušném místě a sepsán protokol pro další jednání.
- 5.9. Dále upozorňujeme, že první a poslední den zájezdu je určen k dopravě, transferům a ubytování tzn., že nejsou plnohodnotnými dny zájezdu a proto z uvedených důvodů nevzniká zákazníkovi nárok na odškodnění.

6. Pojištění

- 6.1. CK uzavřela povinné smluvní pojištění s pojišťovnou Union SK **ČP** na základě kterého vzniká zákazníkovi přihlášenému na zájezd ve smyslu zákona č.159/1999 Sb. právo na plnění v případech kdy CK nemůže z důvodu svého úpadku plnit svoje závazky.
- 6.2. Cestovní pojištění není součástí námi pořádaných zájezdů.
- 6.3. Pojištění lze uzavřít v různém rozsahu dle požadavku účastníka zájezdu prostřednictvím naší CK u Pojišťovny Union SK. Jako doplňkové pojištění lze sjednat i pojištění storna zájezdu ze zdravotních důvodů. Toto pojištění se musí uzavřít v den podpisu cestovní smlouvy.

7. Důležitá upozornění

- 7.1. Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 15. hod a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10. hod.
- 7.2. Autobusová a letecká doprava – CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek, změn odjezdových rádek dopravních společností či vyšší moci. Zákazník musí brát možnost i výrazného zpoždění v úvahu.
- 7.3. Zavazadla – hmotnost zavazadel je určena přepravcem a při její překročení nemusí být převzata k přepravě.
- 7.4. Zvláštní požadavky uváděné ve smlouvě (pokoj s výhledem na moře, sedadlo v přední části autobusu) nemají charakter smluvního ujednání a tudíž je nelze reklamovat pokud není sjednáno jinak..

8. Využívání osobních dat

- 8.1. CK vede databázi, která obsahuje identifikační a další osobní údaje. CK zaručuje a chrání osobní údaje v max. možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje a organizačního zabezpečení. Podpisem smlouvy o zájezdu dává zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů v souladu s ustanoveními zákona č. 101/200 sb. a s tím, aby CK zpracovávala jeho chráněné osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě.
- 8.2. CK předá osobní údaje třetím osobám pouze v nezbytném rozsahu nutném pro splnění uzavřeného závazku vůči zákazníkovi.
- 8.3. Zákazník bere na vědomí, že CK je v rozsahu a za podmínek stanovených právními předpisy povinen předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

9. Závěrečné ustanovení

- 9.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne **17.1.2018** a vztahují se na všechny zájezdy pořádané CK.
- 9.2. Je-li nebo stane-li se kterékoliv ustanovení smlouvy o zájezdu těchto Všeobecných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu neplatnými nebo nevymahatelnými nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoliv jiného ustanovení smlouvy o zájezdu.
- 9.3. CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících CK a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní s tím, že tyto zájezdy spadají do povinného pojištění proti úpadku.